

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения
и непрерывного образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
О.Г. Смолянинова
«10» 09 2017 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

44.03.01 – «Педагогическое образование в сокращенные сроки на базе СПО»

**Разработка веб-сайта Службы примирения для школьников 5-6-х
классов МБОУ «Гимназия №6» г.Красноярска**

Руководитель *В.В. Коршунова* доцент, к.пед.н. В.В. Коршунова
подпись, дата

Выпускник *Д.В. Яковлев* Д.В. Яковлев
подпись, дата

Красноярск 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВЕДЕНИЕ	3
1. Социально-психологические аспекты проблемы конфликтного поведения несовершеннолетних.....	7
1.1 Конфликт как социально-психологическое явление поведения несовершеннолетних.....	7
1.2. Функции школьной службы примирения: структура, характеристика, технологии и методики.....	21
1.3 Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов.....	30
Вывод по первой главе	41
2. Веб-сайт «Служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов».....	43
2.1 Технология и методика службы примирения с учетом возрастным особенностями школьников 5-6 классов.....	43
2.2 Модель педагогического школьной службы примирения в образовательной общеобразовательных организаций для обучающихся 5-6 классов средствами веб-сайта, методические рекомендации по работе с сайтом.....	49
Вывод по второй главе.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	63
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	65

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В современной образовательной практике нередки случаи, когда возникают различные конфликтные ситуации, которые только усложняются и не решаются конструктивно при попытке включения в их разрешение только педагогов. В этом случае, который можно называть классическим, возникает сопротивление самих сторон конфликта – детей, которые вместо попытки разобраться и примириться, переходят к конфликту уже со всеми, кто так или иначе проявил к конкретной ситуации интерес.

В связи с этим имеется актуальная потребность в создании такой процедуры, органа, который бы мог намного более эффективно предотвращать и разрешать разного рода конфликтные ситуации, так как в образовательном учреждении дети с наличием конфликта не могут полноценно учиться и социализироваться. Никакой ребенок не будет думать об уроке, если у него конфликт, его после школы ждет «разборка» или он стал жертвой бойкота или насилия. Кроме того, не получив опыт конструктивного разрешения конфликтов, учащиеся в дальнейшем в школе и в дальнейшей жизни могут часто необоснованно применять силу или сами становятся жертвами агрессивно настроенных людей.

Если предоставить учащимся в цивилизованном подходе разрешить конфликт, с помощью посредника – медиатора, то повышается вероятность более активного решения конфликта, возникновения конструктивного диалога между сторонами, направленного на взаимопонимание и достижение взаимоприемлемых результатов.

Важность такого подхода к проблеме проявляется на государственном уровне, и зафиксировано в Указе Президента РФ №761, «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы», а также пунктами 59, 62 и 64 «Плана первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей

на 2012 - 2017 годы», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации № 1916-р от 15 октября 2012г., в образовательных организациях рекомендуется создавать «школьные службы примирения», нацеленные на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении.

Таким образом, в настоящее время проблема неразрешенности конфликтных ситуаций в школе остается актуальной, что является основой практики создания Школьных служб примирения, предложенных к внедрению специалистами общественного центра «Судебно-правовая реформа» Р.Р. Максудовым, Л.М. Карназовой, А.Ю. Коноваловым, Н.В. Путинцевой. Однако сегодня не во всех школах есть такой орган, что делает особенно значимым работу педагога с детским коллективом и создание условий для освоения детьми конфликтной компетентности. Для организации данной работы мы видим необходимость создания веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов» как ресурса для педагогических работников, и для подростков по разрешению конфликтных ситуаций в 5-6 классах.

Объектом исследования является школьная служба примирения в общеобразовательных организациях.

Предметом исследования - веб-сайт «Школьная служба примирения в общеобразовательных организациях на примере 5-6 классов».

Цель исследования: создание веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных организациях на примере 5-6 классов» как ресурса для педагогических работников по разрешению конфликтных ситуаций обучающихся 5-6 классах.

Гипотеза: создание веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных организациях для учащихся— 5-6 классов», будет являться методическим ресурсом для педагогических работников, а также способствовать профилактике и разрешению конфликтных ситуаций.

Проблемой создания и функционирования школьной службы примирения занимаются такие исследователи как А.Ю.Коновалов, Р.Р. Максудов, и другие, которые рассматривают школьную службу примирения как определенную технологию. Также проблема школьной службы примирения подкрепляется юридически через ФЗ N 193 от 27 июля 2010 г. «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Нормативное сопровождение этого закона выполняется и в Красноярском крае. Проблемой конфликтов и их разрешения занималось и занимается также множество исследователей, таких как А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов, Н.Ф.Вишнякова, и другие ученые.

Для достижения цели сформулированы следующие **задачи** исследования:

- обобщить опыт функционирования школьных служб примирения;
- описать модель школьной службы примирения в общеобразовательных организациях с учетом возрастных особенностей обучающихся;
- разработать модель реализовать ее средствами веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных организациях 5-6 классов».
- **провести апробацию функционирования школьной службы примирения средствами веб-сайта //или написать методические рекомендации по реализации**

Методы исследования:

- теоретические – анализ, систематизация, обобщение, реферирование.
- практические – метод изучения литературы, моделирование.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в систематизации информации о службе примирения в условиях образовательных организациях с учетом возрастных особенностей обучающихся 5-6 классов. Полученные данные могут применяться социальным педагогом, классным руководителем и социальным педагогом, психологом в профессиональной деятельности.

Практическая значимость данного исследования заключается в разработке веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных с учетом возрастных особенностей обучающихся 5-6 классов». Данный сайт поможет педагогическим работникам использовать технологию службы примирения в собственной профессиональной деятельности.

1. Социально-психологические аспекты проблемы конфликтного поведения несовершеннолетних

1.1 Конфликт как социально-психологическое явление поведения несовершеннолетних

Практически все определения конфликта в настоящее время большинством исследователей сводятся к основному определению - конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия.

Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.

Первые целостные концепции конфликта появились на рубеже XIX-XX веков, однако и в предшествующие столетия лучшие умы человечества предлагали свое видение этого феномена, однако попытка рассмотреть конфликт как системное и необходимое явление культуры в целом, а не как предмет отдельного научного знания впервые была предпринята в трудах Г. Зиммеля [10].

В дальнейшем в зарубежной психологии проблему конфликта разрабатывали З.Фрейд, К.Левин, Д.Креч, Л.Линдсей, Д.Доллард, Л.Берковитц, Н.Миллер, С.Додд, Г.Гурвич и другие ученые.

В отечественной психологии изучению сущности конфликта, причин его возникновения и путей разрешения посвящены исследования А.А. Бодалева, В.О. Агеева, В.И. Журавлева, Н.Н. Обозова, Я.А. Анцупова, А.И. Шипилова, Н.В.Гришиной, А.К.Зайцева, Н.И.Леонова и других.

По мнению Н.Ф. Вишняковой, конфликт – «возникновение трудноразрешимых противоречий, столкновение противоположных интересов на почве соперничества, отсутствия взаимопонимания по различным вопросам, связанным с острыми эмоциональными переживаниями» [3].

С.М. Емельянов приводит следующее определение понятия: «Конфликт — это такое отношение между субъектами социального

взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.)» [9].

Социальный конфликт — понятие собирательное, охватывающее множество форм проявления групповых столкновений. Такие конфликты различаются масштабом, типом, составом участников причинами и последствиями. При этом по форме проявления эти конфликты можно разделить на два вида:

- антагонистические (непримиримые);
- агонистические (примиримые).

Для второго вида характерны конфронтация, соперничество, конкуренция.

Для уяснения сути конфликта важно выделить его основные признаки и сформулировать необходимые и достаточные условия его возникновения. Представляется достаточным выделить два таких признака.

- Конфликт всегда возникает на основе противоположно направленных мотивов или суждений. Такие мотивы и суждения являются необходимым условием возникновения конфликта.
- Конфликт - это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т. п.) [6].

В целом, конфликт можно определить следующим образом, конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных условиях, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п. [11]

Конфликт как многомерное явление имеет свою структуру. Поэтому структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс. Основные компоненты структуры конфликта могут быть представлены так как на рис. 1.

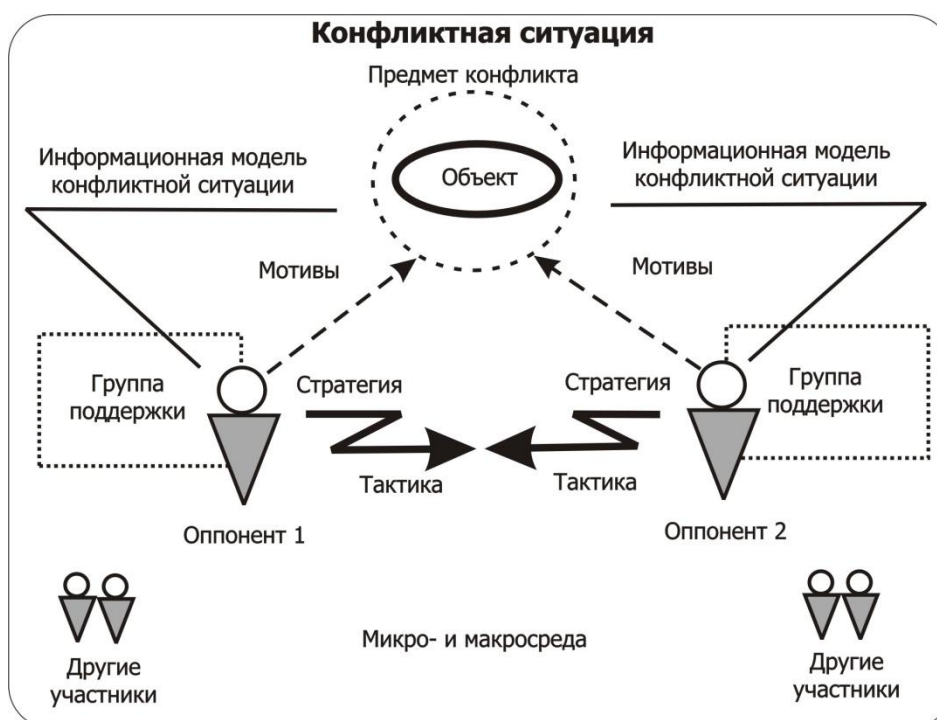


Рис. 1. Структура конфликта

В любом конфликте основными действующими лицами являются люди.

Конфликты возникают под влиянием ряда причин.

В самом общем виде можно определить три класса причин возникновения конфликтов:

- социально-экономические – конфликты в современном обществе представляют собой порождение и проявление объективно существующих социально-экономических противоречий;

- социально-психологические – конфликты из-за разных потребностей, мотивов, целей деятельности и поведения людей;
- социально-демографические – конфликты из-за различия в установках, мотивах поведения, целях и стремлениях людей, обусловленных их полом, возрастом, принадлежностью к разным национальным образованиям. [11].

С точки зрения причин выделяется три типа конфликтов:

- Конфликт целей, то есть ситуация характеризуется тем, что участвующие в ней стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем.
- Конфликт взглядов, когда участвующие стороны расходятся во взглядах, идеях и мыслях по решаемой проблеме.
- Конфликт чувств, когда у участников различны чувства и эмоции, лежащие в основе их отношений друг с другом как личностей. Люди просто вызывают друг у друга раздражение стилем своего поведения, ведения дел, взаимодействия. [20].

У.Ф.Линкольн классифицирует причины конфликтов по пяти основаниям: информация, структура, ценности, отношения и поведение, и выделяет пять основных факторов, влияющих на возникновение конфликтов:

- информационный фактор – это та информация, которая приемлема для одной стороны и неприемлема для другой. Таковой может быть неполная, неточная информация, исходящая от одной из сторон; нежелательное обнародование сведений; недооценка фактов при решении спорных проблем; дезинформация, слухи и так далее;
- структурный фактор – формальные и неформальные характеристики группы: специфика законной власти и законодательства, статуса, прав мужчины и женщины, их возраста, роли традиций, различных социальных норм и так далее;
- ценностный фактор – те принципы, которые провозглашаются или отвергаются, которым будут следовать все члены группы. Они вносят в

группу чувство порядка и цель существования. Это такие ценности, как личные системы верований и поведения, групповые системы верований и поведения, системы верований и поведения общества, ценности всего человечества, профессиональные ценности, религиозные, культурные, региональные, местные и политические ценности;

- фактор отношения – удовлетворение от взаимодействия двух или более сторон или его отсутствие. Особое значение имеет основа отношений (добровольные или принудительные), сущность отношений (независимые, зависимые, взаимозависимые), ожидания от взаимоотношений, важность взаимоотношений, ценность взаимоотношений, длительность взаимоотношений, совместимость людей в процессе взаимоотношений, вклад сторон во взаимоотношения и т.д.
- поведенческий фактор – это стратегия поведения в конфликтной ситуации: избегание, приспособление, конкуренция, компромисс, сотрудничество (по Ф. Томасу). [39].

Конфликты выполняют ряд функций. Функции конфликта – это воздействие конфликта или его результатов на оппонентов, их отношения и на социальную и материальную среду. В зависимости от сферы влияния можно выделить следующие основные функции конфликта:

- воздействие на психические состояния и, как следствие, на здоровье участников;
- воздействие на взаимоотношения оппонентов;
- воздействие на качество их индивидуальной деятельности;
- воздействие на социально-психологический климат группы, в которой развивался конфликт;
- воздействие на качество совместной деятельности членов группы [18].

По направленности воздействия выделяют конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Конструктивные функции конфликтов способствуют развитию группы. Конструктивная сторона ярче проявляется, когда конфликт по уровню достаточен для мотивации людей. Такие конфликты возникают на основе различия в целях, объективно обусловленных характером выполняемой работы (например, творческий конфликт идей). Развитие такого конфликта сопровождается более активным обменом информацией, согласованием различных позиций и желанием понять друг друга. В ходе обсуждения различий вырабатывается компромиссное решение, основанное на творческом и инновационном подходе к проблеме. Такое решение приводит к более эффективной работе в группе. Наличие у конфликта позитивных свойств нередко служит причиной того, что такого рода конфликты искусственно встраиваются в структуру организации, чтобы получить нужный положительный эффект. Положительное воздействие конфликт способен оказать и на развитие отдельной личности: конфликт стимулирует актуализацию ранее скрытых потенциальных возможностей личности, открывает перспективу ее совершенствования.

Таким образом, в групповых отношениях конструктивная функция конфликта проявляется в способствовании предотвращению застоя, служит источником нововведений, развития, то есть появления новых целей, норм, ценностей. Конфликт, обнаруживая и устраняя объективные противоречия, существующие между членами коллектива, способствует стабилизации группы и становится источником ее развития.

Разрушительные последствия конфликта возникают тогда, когда конфликт либо очень слаб, либо очень силен. Когда конфликт незначителен, то чаще всего он остается незамеченным и не находит адекватного разрешения. Различия кажутся не столь важными, чтобы побудить участников провести необходимые изменения. Однако они остаются и не могут не влиять на эффективность общей работы. Конфликт, достигший сильного состояния, сопровождается развитием у его участников стресса, что ведет к снижению сплоченности. Разрушаются коммуникационные сети,

решения принимаются в условиях сокрытия или искажения информации и не обладают достаточной мотивирующей силой. [10]

Деструктивные функции конфликта на уровне группы проявляется в нарушении системы коммуникаций, взаимосвязей, ослаблении ценностно-ориентационного единства, снижении групповой сплоченности и понижении в итоге эффективности функционирования группы в целом. Обычно конфликт несет в себе как конструктивные, так и деструктивные стороны, по мере развития конфликта функциональность его может меняться. Оценивают конфликт по преобладанию той или иной функции.

При реализации деструктивных функций конфликта можно выделить следующие последствия конфликтов в группе:

- Образование подгрупп. Одним из стихийных выходов из напряжения, испытываемого группой, является образование подгруппы или изменение в их распределении. Этот феномен наблюдается особенно в тех случаях, когда конфликт возникает между двумя значительными членами группы. Разделение на две подгруппы и скрытое разделение целей и сфер влияния может снять противоречие, составляющее основу конфликта.
- Удаление инакомыслящих членов. Вынужденное или стихийное удаление одного или нескольких членов, разобщенных или составляющих незначительное меньшинство, также может ослабить напряжение в группе, возникшее в результате конфликта между ее членами. Если влияние одного из этих членов равно нулю или сильно уменьшается, группа стремится изгнать его.
- Выбор «козла отпущения». Конфликт может сопровождаться агрессивной разрядкой напряжения направленной на одного человека или на меньшинство, которых считают виновными в возникших трудностях. Агрессивность, вылившаяся на «козла отпущения», избавляет группу от напряжения. Она может сопровождаться или не сопровождаться изгнанием «козлов отпущения». «Козлом отпущения»

может быть маловлиятельный участник группы, руководитель, подгруппа меньшинства или какая-нибудь другая группа.

- Организационные изменения в группе. В результате напряжения в группе происходят: изменения групповой цели или фиксация общей цели, изменение в плане действия, использование новых средств для достижения уже намеченной цели, реформы структур группы.
- Появление или смена руководителя. Особым случаем изменения или установления роли личности в целях уменьшения напряжения является смена руководителя: его назначают или меняют. Напряжение может быть устранено благодаря тому, что бывший руководитель становится козлом отпущения и назначается новый руководитель. Этот тип решения связан с культурной моделью, согласно которой, если группа «действует плохо», это вина руководителя.
- Распад группы. Раскол членов и ликвидация группы является самым радикальным следствием внутреннего напряжения. Это происходит в том случае, когда силы распада в период напряженности были более активны, чем силы сплочения. Однако этот распад группы уменьшает напряжение внутри нее, по крайней мере, в момент принятия решения.

Многие методологи (Т.Е. Конникова, Л.И. Новикова, А.В.Сидоренков), занимающиеся вопросами конфликтов выделяют специфику конфликтов в учебном классе.

Характеризуя конфликты в учебном классе, мы отмечаем, что, с одной стороны, им присущи общие характеристики конфликтов, происходящих в малых группах, с другой стороны, учебный класс как формальная группа с постоянным составом участников, сохраняемым в течение продолжительного периода времени, имеет свои особенности, что обуславливает специфику конфликтов в классе.

В детском коллективе в самом общем плане можно выделить две основные подсистемы внутригрупповых отношений: деловые и личные взаимоотношения. Поскольку группа создается ради осуществления задач по

усвоению учебного материала, которое происходит в процессе специально организованной деятельности, определяющей является подсистема деловых отношений. Однако в процессе деловых отношений между учащимися возникают личные взаимоотношения, которые складываются в относительно самостоятельную систему [9].

Т.Е. Конникова выделяет три вида отношений в коллективе:

- отношения взаимной ответственности или деловые отношения, то есть обусловленные совместным делом;
- личные отношения между детьми, сопровождающиеся проявлением чувства симпатии и антипатии;
- гуманистические, собственно коллективистские отношения, свидетельствующие о развитии систем отношений, названных выше [10].

Л.И. Новикова также говорит о трех типах отношений:

- деловые, официальные отношения взаимной зависимости, взаимного контроля, взаимной ответственности, возникающие и объединяющие ребят в процессе разнообразной совместной деятельности;
- неофициальные межличностные отношения взаимной заинтересованности, специально формируемые в процессе формального и неформального общения детей и объединяющие их как членов одного коллектива;
- межличностные отношения избирательного характера, складывающиеся на почве взаимной симпатии, взаимного тяготения, общих интересов отдельных детей.

В целом, необходимо отметить, что в «живом акте общения эти отношения выступают как некий синдром, в котором все виды и оттенки отношений слиты воедино», то есть все типы отношений сосуществуют, является взаимопроникающими и нередко обуславливают друг друга [10].

При реализации всех типов отношений в классе могут возникать психологические противоречия между учащимися. Под противоречием в

широком смысле понимают «взаимодействие противоположностей (сторон, свойств объекта), обуславливающих и отрицающих друг друга».

Противоречие составляет основу конфликта, но не все противоречия переходят в конфликт. Это связано с тем, что некоторые противоречия могут остаться незамеченными или могут иметь низкую значимость для членов группы. Противоречия приобретают форму конфликта тогда, когда противоположность сторон достигает наибольшего различия и проявляется в активно-негативном действии сторон по отношению друг к другу или одной стороны по отношению к другой [23].

А.В. Сидоренков выделил следующие типы социально-психологических противоречий:

- Межличностные (между представителями разных подгрупп, «самостоятельными» членами группы, представителями подгрупп и «самостоятельными» членами группы).
- Между целями, потребностями (например, в общении, признании) членов группы и возможностями их удовлетворения в группе.
- Между возможностями членов группы и требованиями их деятельности (между высокими возможностями и низкими требованиями деятельности, и, наоборот, между низкими возможностями и высокими требованиями).
- Между членами группы и представителями администрации.
- Межгрупповые – противоречия между членами группы и представителями других групп (например, параллельных классов в школе) [37].

Данные противоречия характерны для большинства типов существующих малых групп. Однако в группах разного типа эти противоречия могут приобретать определенное специфическое содержание. В школьном коллективе, как отмечает А.В. Сидоренков, источниками межличностных противоречий могут выступать успеваемость, интересы, стремление к лидерству, национальная принадлежность и т.д. Кроме того,

автор пишет, что наиболее часто возникают и напряженно проявляются в школьном классе межличностные противоречия между низкими возможностями членов класса и высокими требованиями деятельности, противоречия между членами класса и учителями. Умеренно часто возникают противоречия между целями, потребностями членов группы и возможностями их удовлетворения в группе, между высокими возможностями членов группы и низкими требованиями учебной деятельности. Наименее часто возникают и проявляются межгрупповые противоречия.

Данные виды противоречий составляют основу видов конфликтов, происходящих в учебном классе. Межличностные противоречия порождают межличностные конфликты. Они охватывают практически все сферы человеческих отношений.

Межличностные конфликты имеют свои отличительные особенности:

- противоборство людей в конфликте происходит непосредственно, здесь и сейчас, на основе столкновения их личных мотивов. Соперники сталкиваются лицом к лицу;
- проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных;
- конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются возможностью проверки характера, темперамента, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей;
- отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами;
- затрагивают интересы не только сторон конфликта, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями.

Межгрупповые противоречия составляют основу межгрупповых конфликтов. Групповые конфликты менее распространены в социальной

практике, чем межличностные, но они всегда более масштабны и тяжелы по своим последствиям. Опасность таких конфликтов заключается в том, что они часто возникают из-за амбиций лидеров, «экс-руководителей» и т.п.

В межгрупповом конфликте противоборствующими сторонами выступают группы - малые, средние или микрогруппы. В основе такого противоборства лежит столкновение противоположно направленных групповых мотивов (интересов, ценностей, целей). В этом состоит одна из существенных особенностей таких конфликтов.

В процессе управления межгрупповыми конфликтами важно учитывать и некоторые другие их особенности. Следует определять специфику межгруппового конфликта по содержанию некоторых его структурных элементов. В частности, при анализе такого конфликта важно учитывать субъективное содержание образа конфликтной ситуации, который носит характер групповых взглядов, мнений, оценок. Характеристика типичного субъективного содержания конфликтной ситуации межгруппового конфликта сводится к трем явлениям:

- «Деиндивидуализация» взаимного восприятия. Члены конфликтующих групп воспринимают друг друга по схеме «Мы — Они».
- Неадекватное социальное, групповое сравнение. В групповых мнениях своя группа оценивается выше, а достоинства противоборствующей группы занижаются.
- Групповая атрибуция. В этом случае позитивное поведение своей группы и негативное поведение чужой группы объясняется внутренними причинами. А, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой объясняется внешними обстоятельствами.

Периодически возникают конфликты между личностью и группой. Конфликты между личностью и группой возникают в среде групповых взаимоотношений и отличаются некоторыми особенностями, которые следует учитывать в управлении этими конфликтами.

Первая особенность связана со структурой такого конфликта. Субъектом в нем, с одной стороны, выступает личность, а с другой — группа. Стало быть, конфликтное взаимодействие здесь происходит на основе столкновения личностных и групповых мотивов, а образы конфликтной ситуации представлены первым субъектом в индивидуальных взглядах и оценках, а вторым — в групповых.

Вторая особенность отражает специфику причин рассматриваемого конфликта. А такие причины непосредственно связаны с положением индивида в группе, которое характеризуется такими понятиями, как «позиция», «статус», «внутренняя установка», «роль», «групповые нормы».

Позиция — официальное, определяемое должностью положение личности в группе.

Статус — реальное положение личности в системе внутри-групповых отношений, степень ее авторитетности. Статус может быть высоким, средним и низким.

Внутренняя установка — субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Роль - нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Групповые нормы - общие правила поведения, которых придерживаются все члены группы.

Причины возникающих между личностью и группой конфликтов всегда связаны: а) с нарушением ролевых ожиданий; б) с неадекватностью внутренней установки статусу личности (особенно конфликтность личности с группой наблюдается при завышении у нее внутренней установке); в) с нарушением групповых норм.

Третья особенность находит свое отражение в формах проявления данного конфликта. Такими формами могут быть: применение групповых санкций; существенное ограничение или полное прекращение

неформального общения членов группы с конфликтующим; резкая критика в адрес конфликтующего; эйфория со стороны конфликтующего и т. д. [6]

Таким образом, противоречия в классе являются важным источником конфликтов и происходят при реализации всех типов отношений учащихся.

Конфликт рассматривается как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликты возникают под влиянием ряда причин: социально-экономических; социально-психологических; социально-демографических. Конфликты выполняют ряд функций воздействия: на психические состояния и на здоровье участников; на взаимоотношения оппонентов; на качество их индивидуальной деятельности; на социально-психологический климат группы; на качество совместной деятельности членов группы. По направленности воздействия выделяют конструктивные и деструктивные функции конфликта. Противоречия в учебном классе являются важным источником конфликтов, составляет основу конфликта, и разделяются на следующие типы: 1. межличностные. 2. между целями, потребностями членов группы и возможностями их удовлетворения в группе. 3. между возможностями членов группы и требованиями их деятельности. 4. между членами группы и представителями администрации. 5. межгрупповые – противоречия между членами группы и представителями других групп (например, параллельных классов в школе).

1.2. Функции школьной службы примирения: структура, характеристика, технологии и методики

На сегодняшний день в школьной жизни учащихся происходит достаточно большое количество конфликтов, которые разрешаются с использованием различных способов и средств, однако, как отмечают Максудов Р.Р., Карназова Л.М., Коновалов А.Ю., Путинцева Н.В., эти предпочитаемые способы носят попустительский или карательный характер.

Среди мер, существующих в практике школьного взаимодействия, выделяются следующие:

- разбор ситуации педагогами, представителями школьной администрации и вынесение обязательного к исполнению решения;
- направление в милицию и КДН с последующей угрозой наказания или реальным наказанием;
- направление к психологу или социальному педагогу для коррекционной и реабилитационной работы;
- вытеснение конфликта за пределы школы путем передачи полномочий на вынесение решения родителям или отчисление ученика;
- перевод конфликта в скрытое состояние через действия по его обесцениванию, через снижение его значимости;
- передача права на разрешение конфликта органу школьного самоуправления, который, как правило, повторяет модель педсовета. [16].

В силу возрастных особенностей подростков очень распространенными являются попытки школьников самостоятельного решения конфликтов с использованием силовых и психологических методов давления на противоположную сторону конфликта.

Все упомянутые способы реагирования на конфликт построены на простом воздействии внешней силы на ситуацию, на участников конфликта,

которым эта схема понятна, и именно ее чаще всего при любом случае учащиеся стараются применять в первую очередь. Но именно этот способ наименее эффективен для разрешения конфликта, преодоления сложной ситуации, поскольку конфликт разрешается на основе внешнего подавления его причин, сторон, но не на основе договора и сотрудничества, на основе взаимных уступок, либо добровольного признания вины и ущерба с последующим возмещением.

В связи с такой тенденцией еще в 2000 году в школах России началась деятельность по созданию в образовательных учреждениях служб примирения, и развитию школьной медиации.

Службы примирения, школьная медиация - это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования, это и эффективная методика разрешения споров, возникающих на разных уровнях большого коллектива.

Имеется несколько определений понятия «служба примирения», но на данный момент все они достаточно размыты, и в теоретическом плане не имеют четких и однозначных характеристик, достаточно полно это понятие представлено только в юридическом плане на уровне нормативных документов в тех образовательных учреждениях, в которых создается служба примирения. Поэтому рассмотрим те определения, которые наиболее часто упоминаются в настоящее время в отечественной практике.

Служба примирения понимается как:

- социальная служба, действующая в школе на основе добровольческих усилий участников образовательного процесса.
- волонтерское движение участников образовательного процесса.
- добровольная самоуправляемая общественная организация участников образовательного процесса
- форма организации самостоятельной деятельности школьников по освоению навыков само и взаимопомощи в процессе разрешения конфликтных ситуаций;

- команда заинтересованных взрослых и подростков, оказывающих помощь участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении;
- совместная деятельность детей и взрослых по совершенствованию культуры отношений между участниками образовательного процесса. [23].

В своей деятельности школьная служба примирения выполняет несколько функций: образовательная, воспитательная, профилактическая.

Служба примирения инициирует в школе несколько процессов:

- формирование нового типа реагирования на конфликтные и прочие сложные ситуации за счет того, что работа с конфликтами, нарушениями дисциплины и правонарушениями осуществляется с помощью разного рода восстановительных программ;
- изменение сложившихся установок педагогов, администрации, школьников и родителей на то, как следует разрешать конфликты; привитие ценностей восстановительной культуры, чтобы в школе реже использовались административные воздействия взрослых, а также силовые воздействия и манипуляции учащихся;
- дополнение и усиление восстановительными практиками существующих в школе форм управления и воспитания (таких как родительские собрания, педагогические и методические советы, классные часы и пр.). [16].

В настоящее время в практике деятельности школьной службы примирения как новой технологии применяются три подхода к определению миссии службы примирения в образовании (Д.В. Рогаткин).

В рамках первого, «профилактического» подхода, служба примирения призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников. Как правило, такая логика формировала взгляд на службу примирения, как на элемент системы профилактики безнадзорности и правонарушений

несовершеннолетних и приводила к организационному встраиванию службы в социально-педагогический блок школьной администрации. Служба примирения в этом варианте работает в единой системе с советом по профилактике, социальным педагогом, психологом и другими педагогами, занимающимися проблемами отклоняющегося поведения. Эффективность работы службы оценивается, в рассматриваемом контексте, по «производственным показателям»: количеству и сложности проведенных программ, снижению «уровня конфликтности» в школе. Становясь частью административной системы школы, служба подчиняется руководству образовательного учреждения: согласовывает с ним вопросы своей работы и отчитывается о ее результатах перед директором или его заместителем. Такую организацию деятельности службы можно назвать «административно-профилактическим» вариантом.

Иной взгляд на службу предполагает другой подход - «воспитательный» («педагогический»). В рамках этого подхода, создание службы рассматривается как проявление активности обучающихся, как способ их самореализации в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует «воспитательный коллектив» службы. Он то и считается наибольшей ценностью. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы примирения), сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

Третий вариант - организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления. Главный смысл самоуправления состоит в том, что с его помощью участники школьной жизни получают возможность влиять на школьную политику - как через участие в принятии решений, которыми руководствуется администрация образовательного учреждения, так и через собственную активность в управлении внутришкольными процессами. Самоуправление делает школьную жизнь предметом

совместного творчества всех ее субъектов. Школьная служба примирения может иметь статус органа ученического самоуправления с исполнительными функциями.

Итак, «профилактический» подход предлагает в качестве цели деятельности службы примирения снижение криминализованности школьной среды, а «педагогический» - воспитание и развитие детей, занимающихся примирением.

Можно говорить о еще одном подходе - «сервисном». В отличие от «профилактического» и «воспитательного», он не направлен на видоизменение среды обучающихся. Он не сориентирован ни на задачу профилактики, ни на задачу воспитания. Его задача - удовлетворить запрос ребят предоставлением соответствующих услуг. В центре внимания данного подхода - фигура клиента, заказчика, которым является конкретный обучающийся или взрослый.

Кроме рассмотренных подходов, широкое распространение в настоящее время получил и восстановительный подход. Он обуславливает использование организаторами и ведущими службы примирения восстановительных технологий деятельности. Восстановительные технологии в этом ключе в рамках службы примирения рассматриваются как совокупность приемов и способов организации и упорядочения практической деятельности, по решению конфликтов непосредственно самими их участниками, направленных на формирование механизмов ответственного поведения, восстановление разрушенных социальных взаимодействий и связей, а также возмещение причиненного ущерба участникам конфликта. Данное определение понятия было предложено группой авторов в составе Тихомировой А.В., Шакировой, Ю.Н., Штиновой О.В., Черныш А.А., Капорской Н.А. и др.

Основное в практике применения восстановительных технологий является создания условий для исправления ущерба, вызванного конфликтной ситуацией, так как сторонам конфликта чаще всего сложно

самостоятельно преодолеть возникшие противоречия, и выстроить конструктивное противодействие.

Главными целями в применении восстановительных технологий к конфликтным ситуациям с участием несовершеннолетних является создание пространства для:

- полноценного участия в этом процессе ближайшего социального окружении и самого ребенка;
- разрешения конфликта через взаимопонимание и осуществление восстановительных действий;
- возмещение ущерба потерпевшему. [23].

По мнению Максудова Р.Р., Коновалова А.Ю., ведущими принципами восстановительного подхода являются:

- Ориентация на субъект-субъектное взаимодействие: признание того факта, что каждый участник взаимодействия (человек или социальная группа) имеет свое собственное представление о ситуации, свои интересы, потребности, т.е. рассматривает ситуацию со своей субъективной позиции. При этом все субъективные позиции равны и должны приниматься во внимание при поиске решения как обладающие равной ценностью и имеющие свои веские основания.
- Активная ответственность: только сам участник взаимодействия может определить свою субъективную позицию, найти формы ее выражения, оценить степень соответствия решений, принятых в результате взаимодействия, своим интересам и потребностям и принять ответственность за свои действия. Общепринятые действия по привлечению к ответственности или возложению ответственности имеют в своей основе пассивное отношение к действию, наносящему ущерб, в итоге человек ответственным себя не считает. Только разделяя ответственность, осознавая границы своей ответственности, человек может идти по пути конструктивных изменений своей

жизненной ситуации, и специалист является его активным помощником на этом пути.

- Партнерство: равенство специалиста и клиента в процессе сотрудничества. Этот принцип тесно связан с двумя предыдущими. Только партнерские отношения с подростком и его семьей в процессе сознательного сотрудничества могут привести к позитивным долгосрочным изменениям.
- Развитие: понимается как изменения в человеке и его ситуации, приводящие к расширению возможностей выбора. Только ощущая наличие разных возможностей, человек может совершать осознанный выбор и нести за него ответственность. Работа специалиста в «зоне ближайшего развития», расширяет спектр новых возможностей у подростков (преодоление трудностей, решение насущных жизненных задач, поиск новых способов и ресурсов для удовлетворения актуальных потребностей).
- Социальность, рассмотрение сложной ситуации у конкретного человека в контексте его доминирующего социального окружения: допускается, что субъективные представления каждого участника затруднительной, конфликтной ситуации равнообоснованны, поэтому специально смещается фокус объединяющей их проблемы в пространство их взаимодействия, для достижения конструктивного результата, который бы устраивал всех участников такого взаимодействия. В рамках этого взаимодействия важным становятся уже не особенности кого-либо из участников, важно именно столкновение их интересов, несоответствии взаимных ожиданий, т.е., важна сама проблемная ситуация. Следовательно, решение проблемы находится в социальной плоскости, при этом проблемная ситуация выступает предметом обсуждения, а проблемное взаимодействие сторон преобразуется в задачу для поиска ресурсов. Более того, для ребенка и подростка только ближайшее

социальное окружение может стать ресурсом для развития и поддержкой в движении по изменению своей ситуации.

- Системность: рассматриваются социальные сообщества (семья, педагогический коллектив, класс и любые другие) как система, в которой появляются и проявляются качественно новые свойства, не присутствующие ни в ком из членов системы индивидуально, когда целое становится больше, чем сумма его частей (возникает эффект синергии - умножения). С этой точки зрения можно совсем уже по-другому рассматривать как проблемы, так и возможности их решения.
- Ориентация на ресурс: рассмотрение человека, семьи, сообщества как обладающих собственными ресурсами для качественного улучшения своей жизненной ситуации, для ее развития, сколь бы «проблемной», «неблагополучной» ситуация ни выглядела изначально. У любого ребенка, подростка, взрослого, каким бы «трудным» он ни казался, есть ресурс для своего развития и в каждой проблемной ситуации заложены возможности для ее позитивного разрешения [22].

Таким образом, можно сделать следующий вывод.

Служба примирения понимается как социальная служба, действующая в школе на основе добровольческих усилий участников образовательного процесса-заинтересованных взрослых и подростков, оказывающих помощь участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении. Школьная служба примирения выполняет несколько функций: образовательная, воспитательная, профилактическая. В настоящее время в практике деятельности школьной службы примирения применяются подходы: профилактический, воспитательный («педагогический»), организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления, сервисный, восстановительный подход. Широкое распространение получил восстановительный подход, где главным является создание условий для исправления ущерба, вызванного конфликтной ситуацией. Ведущими

принципами восстановительного подхода являются: ориентация на субъект-субъектное взаимодействие; активная ответственность; партнерство; развитие; социальность, рассмотрение сложной ситуации у конкретного человека в контексте его доминирующего социального окружения; системность; ориентация на ресурс.

1.3 Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов

Школьная служба примирения - объединение обучающихся и социального педагога, педагога – психолога или классного руководителя, действующая в условиях образовательного учреждения на основе добровольческих усилий. Основными действующими лицами в школьной службе примирения являются обучающиеся – медиаторы, прошедшие специальное обучение по конфликтологии и медиации. Обучение проводит куратор службы примирения в образовательном учреждении, который также проходит специальное обучение, чтобы стать медиатором. Встречи между конфликтующими сторонами обучающиеся-медиаторы проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то им помогает куратор службы или внешний специалист.

Деятельность Службы реализуется следующими субъектами:

Медиаторы.

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.

Медиаторами может являться инициативная группа обучающихся, которая сама сделала запрос на создание данной службы или группа учащихся, выбранная куратором службы по результатам проведенного анкетирования, при котором респондентами выступают все обучающиеся. Так же в качестве медиаторов может выступать группа учащихся, пользующихся авторитетом среди своих одноклассников.

Участие обучающихся важно, поскольку:

- они лучше знают ситуацию в школе;

- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
- деятельность в качестве ведущего меняет психологию обучающихся, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
- это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по разрешению конфликта) передается обучающимся.

Принципы медиатора:

- Добровольность участия сторон.
- Информированность сторон. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации.
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность 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 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.
- Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.
- Заглаживание вреда обидчиком.
- Самостоятельность служб примирения. Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности медиации. [15].

Виды и техники медиации:

- Трансформативная. Участники могут самостоятельно определить ход медиации. Третья сторона, медиатор следует за ними. Ключевые компоненты этого вида – слушание и слышание. В результате этого, участники должны более чутко отнестись к потребностям друг друга, попытаться их понять.
- Восстановительная. Создаются условия для диалога, главная цель которого - восстановление отношений между враждующими сторонами. То есть в этом случае основная задача медиатора – создать необходимые условия для сторон и их диалога
- Медиация на решение проблем. Сосредоточение на интересах сторон, а не на их позициях. Медиатор поначалу предлагает сторонам показать свои позиции, после этого помогает им найти и признать общие интересы.
- Нарративная. Медиатор и конфликтующие стороны продолжительно влияют друг на друга во время диалога. [16].

До начала активной работы в службе примирения, медиаторам необходимо пройти курс обучения, направленный на освоение ими навыков посредничества в управлении конфликтами. На сегодняшний день существует ряд авторских программ, направленных на освоение детьми навыков посредничества в конфликте (Д. Шапиро, А. Колеченко и другие). По окончании курса обучения каждый участник получает сертификат медиатора и может приступать к деятельности в службе примирения.

Куратор.

Куратор – сотрудник образовательного учреждения, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников. Это позиция активиста, управленца, способного незамедлительно решать какие-либо задачи. Куратор обязательно участвует в процессе примирения и в сложных случаях может сам проводить медиации (или вместе с медиаторами – школьниками).

Направления работы кураторов (руководителей) службы примирения:

- Внедрение в школу восстановительных практик и формирование восстановительной культуры: Создание группы поддержки школьной службы примирения из педагогов и школьников. Анализ доминирующих способов реагирования на конфликты в школе
- Реклама восстановительных практик и восстановительной культуры взаимоотношений.
- Работа с педагогическим коллективом школы, направленная на принятие ими восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений.
- Проведение восстановительных программ.
- Информирование школьного сообщества о результатах работы службы примирения (с учетом соблюдения конфиденциальности происходящего на встрече) [16].

В качестве куратора службы примирения выступает социальный педагог, педагог-психолог или классный руководитель. Куратор регулирует работу службы примирения.

В качестве организаторов службы примирения и активных деятелей выступают специалисты образовательного учреждения, в частности, это могут быть такие специалисты как: социальный педагог, педагог-психолог, особенно в случае, когда куратором является классный руководитель. Они могут выступать как консультанты по возникающим в работе Службы вопросам, а также как участники, в отдельных случаях, как ведущие процедур. Педагог-психолог является организатором подготовки группы медиаторов.

При этом ведущими процедуры примирения становятся не только педагоги, но и некоторые учащиеся, обладающие для этого необходимыми возможностями, что позволяет получить доступ к скрытым от взрослых конфликтам. После разрешения своих затруднительных ситуаций, стороны, прошедшие через конфликт, сами проявляют интерес к помощи уже другим подросткам, педагогам. Кроме того, для многих учащихся деятельность в

качестве ведущих восстановительные программы, становится дополнительным социализирующим фактором, благоприятно отражающемся на их личностном развитии.

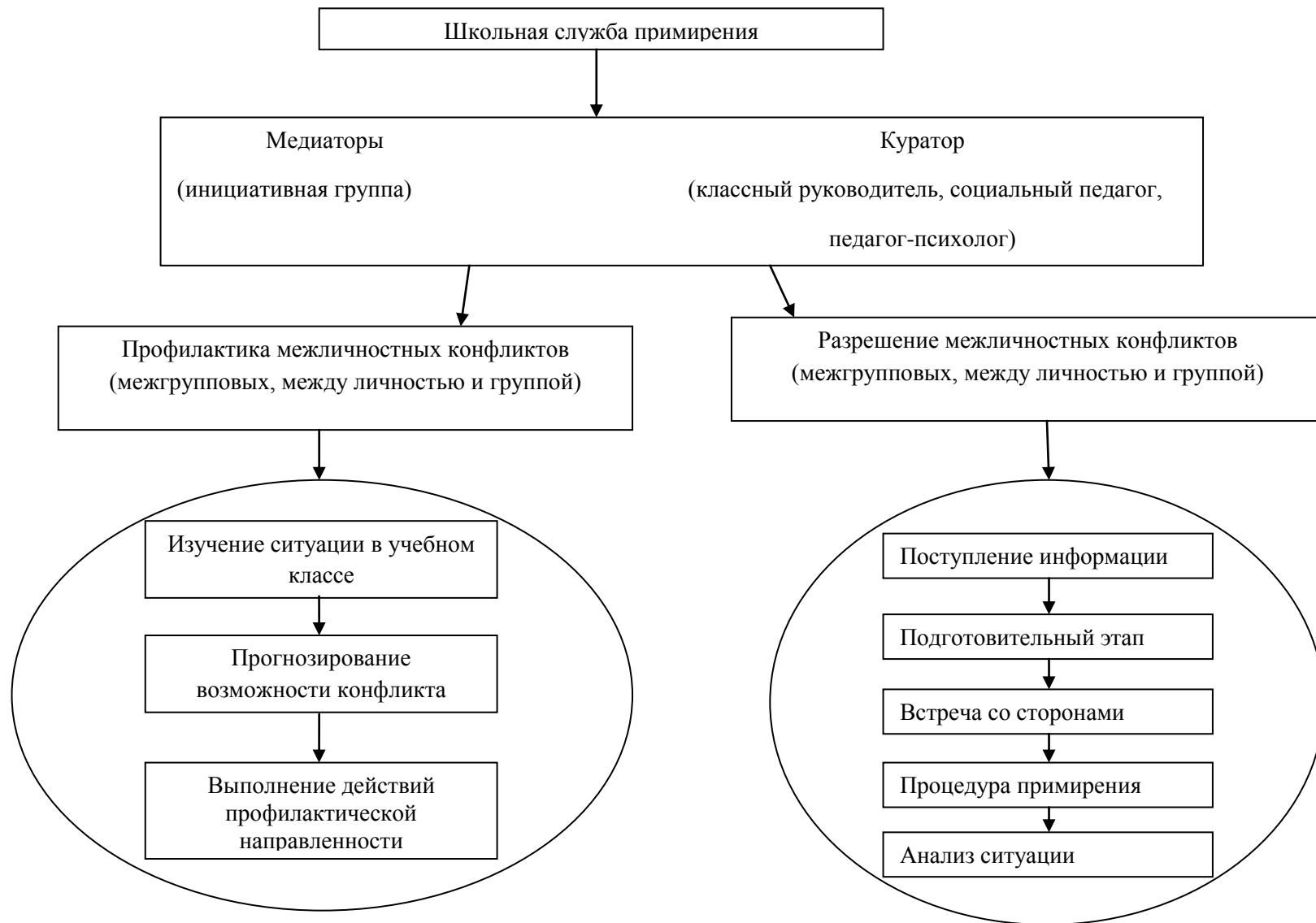


Рисунок 2 – Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов

Школьная служба примирения осуществляет свою деятельность в двух направлениях:

- разрешение межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Работа по разрешению вышеперечисленных видов конфликтов представляет собой деятельность, включающую в себя следующие этапы:

- Поступление информации. Информация о произошедшем конфликте может поступать в службу примирения различными способами:
 - непосредственное обращение к куратору или медиатору,
 - поступление информации от учителя или свидетеля конфликта;
 - через «ящик обращений», в который учащиеся сбрасывают письма с информацией о конфликте.

После того как информация получена членами службы примирения, медиатор связывается со сторонами конфликта и договаривается о проведении индивидуальной встречи. Если установлено, что конфликт носит серьезный характер, то куратор службы примирения обязательно связывается с законными представителями учащегося, привлекают специалистов образовательного учреждения (педагог-психолог, социальный педагог).

- Подготовительный этап. Модератор проводит беседу с каждой стороной конфликта, собирает информацию о конфликте. Задача модератора помочь рассказать о том, что произошло, внимательно выслушать человека, обсудить к каким последствиям привела ситуация, узнать какие пути выхода из ситуации видит собеседник, определить группу поддержки, заинтересовать собеседника в участии примирительной процедуры.

По окончании процедуры сбора информации участники конфликта приглашаются на примирительную процедуру, целью которой является совместное решение проблемы посредством обсуждения конфликта в формате групповой дискуссии.

- Процедура примирения. Заранее подготавливается место встречи сторон. Перед началом работы приветствуются все собравшиеся, представляются участники примирительной процедуры, объясняются цели встречи, оглашаются правила работы (не перебивать – у каждого есть возможность быть выслушанным до конца, не оскорблять друг друга, конфиденциальность – не рассказывать окружающим, что происходило на встрече, каждый участник может при необходимости предложить сделать перерыв), озвучивается история инцидента, участникам предлагается рассказать свою версию случившегося, высказывается мнение в отношении услышанного. Составляется компенсирующий план. В рамках данной процедуры возможна дискуссия, но дискутировать могут только участники, модератор может задавать уточняющие вопросы, которые конкретизируют пункты плана, но ничего не предлагает. Задаются только наводящие вопросы, но не дается решение, модератор не имеет на это права. Модератор должен следить, чтобы план был четким, конкретным и реальным.

В заключении примирительной процедуры, модератором зачитываются все пункты плана. Затем происходит его подписание и каждому участнику выдается уже подписанный восстановительный план. Также модератор может выяснить степень удовлетворенности участников полученным в ходе дискуссии результатом.

На данном этапе модераторами проводится примирительная процедура, позволяющая сторонам конфликта обсудить инцидент и выработать пути возмещения причиненного ущерба.

- Анализ ситуации. Спустя некоторое время, примерно 2-3 недели проводится рефлексия результатов примирительной процедуры. Выясняется степень выполнения восстановительного плана, при возникновении проблем в выполнении обязательств, классная служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и

помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления, что должно быть оговорено в восстановительном плане.

Кроме того, сами модераторы проводят рефлексивный анализ проделанной работы и полученных результатов.

- Профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Целью профилактики конфликтов является создание условий минимизирующих вероятность возникновения конфликтов.

Деятельность по предупреждению конфликтов осуществляют медиаторы совместно со специалистами, которыми взаимодействует служба примирения. Также профилактическую работу специалисты могут осуществлять самостоятельно, без привлечения учащихся.

Мы предполагаем необходимость следующего алгоритма работы по профилактике конфликтов в учебном классе:

- Изучение ситуации в классе.

На данном этапе производится оценка происходящего в классе с использованием различных методов: наблюдение, опрос, социометрия.

- Прогнозирование возможности возникновения конфликта.

Результаты обследования, проведенного на предыдущем этапе, позволят сделать вывод о вероятности возникновения конфликта между учащимися, построить прогноз развития событий.

- Предупреждение конфликтов.

На данном этапе модераторами и куратором продумывается и реализуется система действий, направленная на недопущение конфликтов.

Работа может проводиться по следующим направлениям:

- Организация интересной, интенсивной деятельности, обеспечивающей занятость детей, предполагающей эмоционально насыщенные формы взаимодействия.

- Формирование норм и традиций коллектива, в основе которых – забота, внимание друг к другу, терпимое отношение и принятие индивидуальных особенностей учащихся класса.
- Блокирование личностных причин возникновения конфликтов. Применение тренингов, циклов классных часов, внеклассных мероприятий.

Таким образом, деятельность службы примирения будет способствовать минимизированию конфликтов в классе, повышению конфликтной компетентности каждого учащегося. В результате дети получают возможность найти новые горизонты своего личностного развития в новом для себя качестве и развить способности, необходимые практически в любой современной профессиональной деятельности. Кроме того, начинается процесс реального самоуправления: ученики управляют взаимоотношениями в наиболее близкой для них социальной среде.

Создание службы примирения дает возможность разобраться с длительными прогулами, хулиганством, кражами, спорами между детьми на национальной почве, в конфликтах «учитель–ученик», с проблемой изгоев в классе, и многими другими проблемами детей в школе.

Школьная служба примирения имеет преимущества: во-первых, элемент новизны, так как новое время диктует новые технологии; во-вторых, педагоги меняют методы разрешения конфликтов на интерактивные и восстановительные; в-третьих, увеличивается число детей, вовлеченных в социальную практику, создаются условия для их нравственного развития, школьники получают новые гражданские знания и навыки по праву, демократии и культуре мира, видят возможность разрешения конфликтов путем диалога, сочувствия, сострадания.

Таким образом, можно сделать следующий вывод:

Основными действующими лицами в школьной службе примирения являются обучающиеся – медиаторы, и кураторы, в числе которых могут

участвовать социальный педагог, педагог-психолог или классный руководитель. Куратор регулирует работу службы примирения.

Школьная служба примирения осуществляет свою деятельность в двух направлениях: разрешение межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой; профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Вывод по первой главе

В ходе проведенного теоретического анализа проблемы было выяснено, что конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликты возникают под влиянием ряда причин: социально-экономических; социально-психологических; социально-демографических. Конфликты выполняют ряд функций воздействия: на психические состояния и на здоровье участников; на взаимоотношения оппонентов; на качество их индивидуальной деятельности; на социально-психологический климат группы; на качество совместной деятельности членов группы. Противоречия в классе являются важным источником конфликтов, составляет основу конфликта, и разделяются на следующие типы: 1. межличностные. 2. между целями, потребностями членов группы и возможностями их удовлетворения в группе. 3. между возможностями членов группы и требованиями их деятельности. 4. между членами группы и представителями администрации. 5. межгрупповые – противоречия между членами группы и представителями других групп (например, параллельных классов в школе).

Служба примирения понимается как социальная служба, действующая в школе на основе добровольческих усилий участников образовательного процесса-заинтересованных взрослых и подростков, оказывающих помощь участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении. Школьная служба примирения выполняет несколько функций: образовательная, воспитательная, профилактическая. В настоящее время в практике деятельности школьной службы примирения применяются подходы: профилактический, воспитательный («педагогический»), организационное оформление службы примирения в рамках школьного самоуправления, сервисный, восстановительный подход. Широкое распространение получил восстановительный подход, где главным является создание условий для

исправления ущерба, вызванного конфликтной ситуацией. Ведущими принципами восстановительного подхода являются: ориентация на субъект-субъектное взаимодействие; активная ответственность; партнерство; развитие; социальность, рассмотрение сложной ситуации у конкретного человека в контексте его доминирующего социального окружения; системность; ориентация на ресурс.

Основными действующими лицами в школьной службе примирения являются обучающиеся – медиаторы, и кураторы, в числе которых могут участвовать социальный педагог, педагог-психолог или классный руководитель. Куратор регулирует работу службы примирения. Школьная служба примирения осуществляет свою деятельность в двух направлениях: разрешение межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой; профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

2. Веб-сайт «Служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов»

2.1 Технология и методика службы примирения с учетом возрастным особенностям школьников 5-6 классов

В проведенной практической работе по разработке технологии и методике службы примирения с учетом возрастным особенностям школьников 5-6 классов, главной была реализация цели - создание веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов» как ресурса для педагогических работников по разрешению конфликтных ситуаций в 5-6 классах.

В соответствии с этой целью была разработана технология и методика службы примирения для школьников 5-6 классов, значительным компонентом которой стало включение в деятельность этой службы веб-сайта.

Именно с веб-сайта начинается деятельность службы примирения, с момента обращения с проблемой одной или нескольких сторон. Использование веб-сайта может помочь подросткам и педагогам, более оперативно обращаться за помощью в службу примирения, еще только на этапе возникновения напряженной ситуации, до того момента, пока она не перешла в полноценный конфликт, и пока есть возможность средствами сайта добиться продуктивной коммуникации в сложной ситуации.

Цель службы примирения: содействие созданию условий для конструктивного разрешения конфликтов, способствовать взаимопониманию и примирению участников конфликтов, воспитанию уважения достоинства личности, этико-правовому просвещению детей и взрослых.

С учетом задач службы примирения, с помощью созданного веб-сайта решаются другие, более частные задачи:

- Определяется наличие проблемы (конфликтной ситуации)
- Выясняются возможные стороны конфликта, суть конфликта

- Появляется канал связи с конфликтующими сторонами для налаживания между ними конструктивного взаимодействия
- Создается альтернативный путь разрешения конфликтов
- Конфликт превращается в конструктивный процесс
- Приобретаются навыки активного слушания, лидерства и другие полезные коммуникативные умения
- Улучшаются взаимоотношения среди детей и взрослых
- Развивается чувство ответственности за свой выбор и решения, а также усиливается чувство личной значимости.

Для решения этих задач сайт имеет специальную структуру, направленную на информирование нуждающихся в помощи детей, и информирование специалистов о наличии конфликта у школьников.

В деятельности службы примирения, и как ее части – веб-сайта, важными являются несколько принципов, с учетом которых построена вся деятельность, всех ее участников. Это такие принципы, как:

- Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе.
- Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программ сведения, за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими).
- Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

В соответствии с целью и задачами, а также в соответствии с доступными для использования средствами, школьная служба примирения может действовать в следующих направлениях:

- реализация разработанных программ восстановительного разрешения конфликтов и противоправных ситуаций для их участников;
- организация мероприятий по просвещению и информированию участников образовательного процесса о назначении, принципах и технологии восстановительной медиации в школьной службе примирения;
- своевременный мониторинг школьных конфликтов и латентных правонарушений;
- своевременная локализация и разрешение конфликта;
- конструктивное разрешение конфликтов между участниками образовательного процесса;
- профилактика применения неадекватных способов и средств разрешения конфликтов и противоречий между учащимися;
- создание субкультуры конструктивного разрешения конфликтов и проблем участников образовательного процесса;

Особенности деятельности школьной службы примирения

В штате школьной службы примирения обязательно должны состоять сами учащиеся в роли медиаторов, и их куратор – взрослый педагог.

Поэтому в школьной службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- обучающиеся;
- педагогические работники образовательной организации.

Кроме того, допускается совместное ведение медиации взрослым и учеником.

Куратором службы примирения может быть взрослый: заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), и другие специалисты,

имеющие подготовку в качестве медиатора и готовые выполнять систематическую поддержку и развитие службы примирения.

Куратор имеет доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах, так как главная задача куратора - организовать работу службы примирения и обеспечить получение информации о конфликтах и криминальных ситуациях, то есть проработать процесс информирования.

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 соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей обучающихся-медиаторов на их участие в работе службы примирения.

Участие в программах школьной службы примирения сторонам конфликта обеспечивает ряд возможностей:

Обучающемуся, совершившему правонарушение (проступок):

- осознать причины своего поступка и его последствия;
- принести извинения;
- загладить причиненный вред;
- вернуть к себе уважение и восстановить важные отношения, которые, возможно, были нарушены в результате случившегося.

Потерпевшему:

- избавиться от негативных переживаний и желания отомстить;

- убедиться в том, что справедливость существует.

Родителям и педагогам:

- помочь ребенку в трудной жизненной ситуации, способствовать развитию у него ответственного и взрослого поведения.

Ожидаемым результатом деятельности службы примирения выступают:

- Разрешение конфликтов силами образовательного учреждения.
- Изменение традиций реагирования на конфликтные ситуации.
- Снижение ущерба от конфликтов для конфликтующих сторон
- Снижение количества конфликтов

Этапы организации деятельности школьной службы примирения

Организация работы школьной службы примирения может протекать в несколько этапов:

- первый этап – диагностический (в нем происходит выявление возможных конфликтов в среде учащихся и сотрудников образовательного учреждения);
- второй этап – организационный (в ходе этого этапа происходит формирование группы педагогов, узких специалистов (социальных педагогов, школьных психологов, администраторов с целью последующего их обучения медиации и курированию процесса медиации).

Можно отметить основные особенности обучения взрослых на этом этапе работы школьной службы примирения:

- научить разрешать конфликты, которые имеют свои истоки в границах школы.
- проведение просветительской работы среди коллег и родителей.
- формирование и обучение «групп равных» с помощью специальной программы обучения.

- координация действий участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ бесконфликтного взаимодействия среди учащихся
- третий этап – учебно-методический (обучение администраторов, педагогов навыкам ведения переговоров и отбора случаев для процедуры медиации).
- четвертый этап – инновационный (начало работы Школьной службы примирения). Включает в себя период создания нормативно-правовой базы данного учреждения по организации (ознакомление с нормативно-правовыми актами, разработка и утверждение положения о работе школьной службы примирения, должностные обязанности ведущих программ примирения, куратора).

2.2 Модель педагогического школьной службы примирения в образовательных общеобразовательных организациях для обучающихся 5-6 классов средствами веб-сайта, методические рекомендации по работе с сайтом

На главной странице сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов» для целевой аудитории (школьников, педагогов, родителей), предоставляется информация об актуальности школьной службы примирения, которая связана с тем, что в современной школьной жизни конфликты – явление частое, и они часто остаются нерешенными, со всеми вытекающими впоследствии проблемами. Следствие недостаточной социализации детей и подростков в части освоения культуры коммуникации и навыков общения, культурных форм собственного позиционирования и овладения способами взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни.

Важным средством преодоления конфликтов и их продуктивного разрешения является «Служба примирения», работа которой обеспечивается, в том числе, и с помощью веб-сайта «Служба примирения».

На главной странице сайта отражается общая информация о школьной службе примирения, и представлены вкладки, для различных категорий пользователей – для детей, для педагогов, для родителей, представлены нормативно-правовые основания школьной службы примирения, размещены информационные материалы, отдельно стоит отметить наличие обратной связи для пользователей. Обратная связь представлена в виде перечня вопросов, на которые пользователь может ответить и отправить их администратору сайта. Также на главной странице сайта отмечается, что варианты реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинными конфликты неразрешенными. Их неразрешенность является основной причиной создания школьных служб примирения, для организации работы в рамках этих служб предлагается ознакомиться с важной информацией,

представленной на сайте, в нескольких разделах, которые наглядно представлены далее на рисунках 1-4.

Если пользователь хочет решить возникшую проблему, ему предлагается зарегистрироваться, пройдя процедуру идентификации. Тем самым пользователь получает для решения своей проблемы специального куратора (медиатора), если обращаются две стороны конфликта – то кураторов (медиаторов) выделяется два, для консультативного решения возникшей проблемы.

В службе примирения медиаторами (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- обучающиеся;
- педагогические работники образовательного учреждения;
- 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. Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на

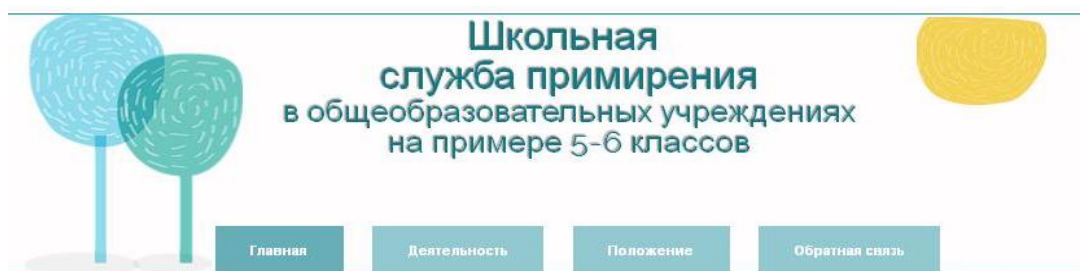
встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены администратором на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей обучающихся-медиаторов на их участие в работе службы примирения.

Всё общение может происходить как в он-лайн режиме, так и лично, если что-то из пользователей проявит такое желание.

На текущий момент сайт представлен 4 страницами, содержит 4 вкладки.



Актуальность школьной службы примирения



В современных социально-экономических условиях педагогические коллективы образовательных учреждений стремятся к решению задач, являющихся отличными на разных ступенях школьного образования.

Деятельность педагогических коллективов образовательных учреждений системы общего образования направлена на создание условий для всестороннего развития личности, ее социализации и социального развития.

В то же время специалисты общественного центра «Судебно-правовая реформа» отмечают, что, практика школьной жизни не всегда способствует социализации детей и подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и овладения способами взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те варианты реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

В настоящее время проблема неразрешенности конфликтных ситуаций в школе остается актуальной, что является основой практики создания школьных служб примирения, предложенных к внедрению специалистами общественного центра «Судебно-правовая реформа» Максудовым Р.Р., Карназовой Л.М., Коноваловым А.Ю., Путинцевой Н.В. Однако сегодня не во всех школах есть такой орган, что делает особенно значимым работу педагога с детским коллективом и создание условий для освоения детьми конфликтной компетентности. Для организации данной работы предлагаем ознакомиться с информацией, представленной на сайте.



Рисунок 1. Главная страница сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов»

На рисунке 2, на вкладке «Деятельность школьной службы примирения», речь идет о школьной службе примирения, которая включает в себя несколько специалистов, а также так называемых медиаторов, в качестве которых могут выступать:

- инициативная группа обучающихся, которая сама сделала запрос на создание данной службы
- группа учащихся, выбранная куратором службы по результатам проведенного анкетирования, при котором респондентами выступают все обучающиеся.
- группа учащихся, пользующихся авторитетом среди своих одноклассников.

Служба примирения осуществляет свою деятельность в двух направлениях:

- разрешение межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.
- профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Школьная служба примирения рассматривает следующие конфликты:

- межличностные конфликты
- нецензурные оскорбления
- угрозы
- причинение незначительного материального ущерба
- взаимные обиды
- изгои в классе
- конфликты с учителями, с родителями.



Деятельность школьной службы примирения

Школьная служба примирения (в дальнейшем – Служба) – объединение обучающихся и социального педагога, педагога – психолога или классного руководителя, действующая в условиях образовательного учреждения на основе добровольческих усилий. Деятельность Службы реализуется следующими субъектами:

Медиаторы.

Медиаторами может являться инициативная группа обучающихся, которая сама сделала запрос на создание данной службы или группа учащихся, выбранная куратором службы по результатам проведенного анкетирования, при котором респондентами выступают все обучающиеся. Так же в качестве медиаторов может выступать группа учащихся, пользующихся авторитетом среди своих одноклассников.

До начала активной работы в службе примирения, медиаторам необходимо пройти курс обучения, направленный на освоение ими навыков посредничества в управлении конфликтами. На сегодняшний день существует ряд авторских программ, направленных на освоение детьми навыков посредничества в конфликте (Д. Шапиро, А. Колеченко и другие). По окончании курса обучения каждый участник получает сертификат медиатора и может приступать к деятельности в службе примирения.

Куратор.

Куратор – сотрудник образовательного учреждения, создающий службу примирения, пользующийся доверием учеников. Это позиция активиста, управленца, способного незамедлительно решать какие-либо задачи. Куратор обязательно участвует в процессе примирения и в сложных случаях может сам проводить медиации (или вместе с медиаторами – школьниками). В качестве куратора службы примирения выступает социальный педагог, педагог-психолог или классный руководитель. Куратор регулирует работу службы примирения.

В деятельности службы примирения активное участие принимают педагог-психолог, социальный педагог, в случае, когда куратором является классный руководитель. Они могут выступать как консультанты по возникающим в работе Службы вопросам, а также как участники, в отдельных случаях, как ведущие процедур.

Педагог-психолог является организатором подготовки группы медиаторов.

Служба примирения осуществляет свою деятельность в двух направлениях:

1. разрешение межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Работа по разрешению вышеперечисленных видов конфликтов представляет собой деятельность, включающую в себя следующие этапы:

1. Поступление информации. Информация о произошедшем конфликте может поступать в службу примирения различными способами:

- непосредственное обращение к куратору или медиатору;

- поступление информации от учителя или свидетеля конфликта;

- через «Ящик обращений», в который учащиеся сбрасывают письма с информацией о конфликте.

После того как информация получена членами службы примирения, медиатор связывается со сторонами конфликта и договаривается о проведении индивидуальной встречи. Если установлено, что конфликт носит серьезный характер, то куратор службы примирения обязательно связывается с законными представителями



Рисунок 2. Вкладка «Деятельность» сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов»

На рисунке 3, еще одним разделом, который отражен на сайте «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов», является наличие «Положения», которое является нормативной основой функционирования службы примирения. Это положение о школьной службе примирения содержит в себе ее описание, направления и условия взаимодействия со специалистами образовательного учреждения.

В «Положении» описываются основные направления деятельности: разрешение и профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Также в «Положении» указана цель службы примирения: это минимизация конфликтов в учебном классе и повышение конфликтной компетентности каждого учащегося.

Задачи службы примирения:

- проведение примирительных процедур для участников конфликтных ситуаций;
- распространение среди учащихся цивилизованных форм разрешения конфликтов;
- осуществление профилактической работы, направленной на снижение количества межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

Кроме того, на сайте представлены принципы деятельности школьной службы примирения: добровольности, конфиденциальности, нейтральности.

На рисунке 4, представлен раздел сайта, выполняющий функции обратной связи, в виде общей формы, которую может заполнить заинтересованное лицо.



Положение школьной службы примирения

1. Общие положения

1.1. Школьная служба примирения является объединением учащихся и куратора службы, действующей в условиях образовательного учреждения на основе добровольческих усилий.

1.2. Школьная служба примирения взаимодействует со специалистами образовательного учреждения (социальный педагог, педагог-психолог, в случае когда куратор службы классный руководитель) и осуществляет следующие направления деятельности: разрешение и профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

2. Цель и задачи школьной службы примирения

2.1. Целью школьной службы примирения является: минимизация конфликтов в учебном классе и повышение конфликтной компетентности каждого учащегося.

2.2. Задачами службы примирения являются:

- проведение примирительных процедур для участников конфликтных ситуаций;
- распространение среди учащихся цивилизованных форм разрешения конфликтов;
- осуществление профилактической работы, направленной на снижение количества межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

3. Принципы деятельности школьной службы примирения

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

- Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие школьников в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной процедуре.
- Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство школьной службы примирения не разглашать полученные в ходе работы сведения.
- Принцип нейтральности, запрещающий школьной службе примирения принимать сторону одного из участников конфликта. Нейтральность предполагает, что школьная служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение.

4. Порядок формирования школьной службы примирения

Этот сайт был создан с помощью WIX.com. Создайте БЕСПЛАТНЫЙ сайт >>

Рисунок 3. Вкладка «Положение» сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов»

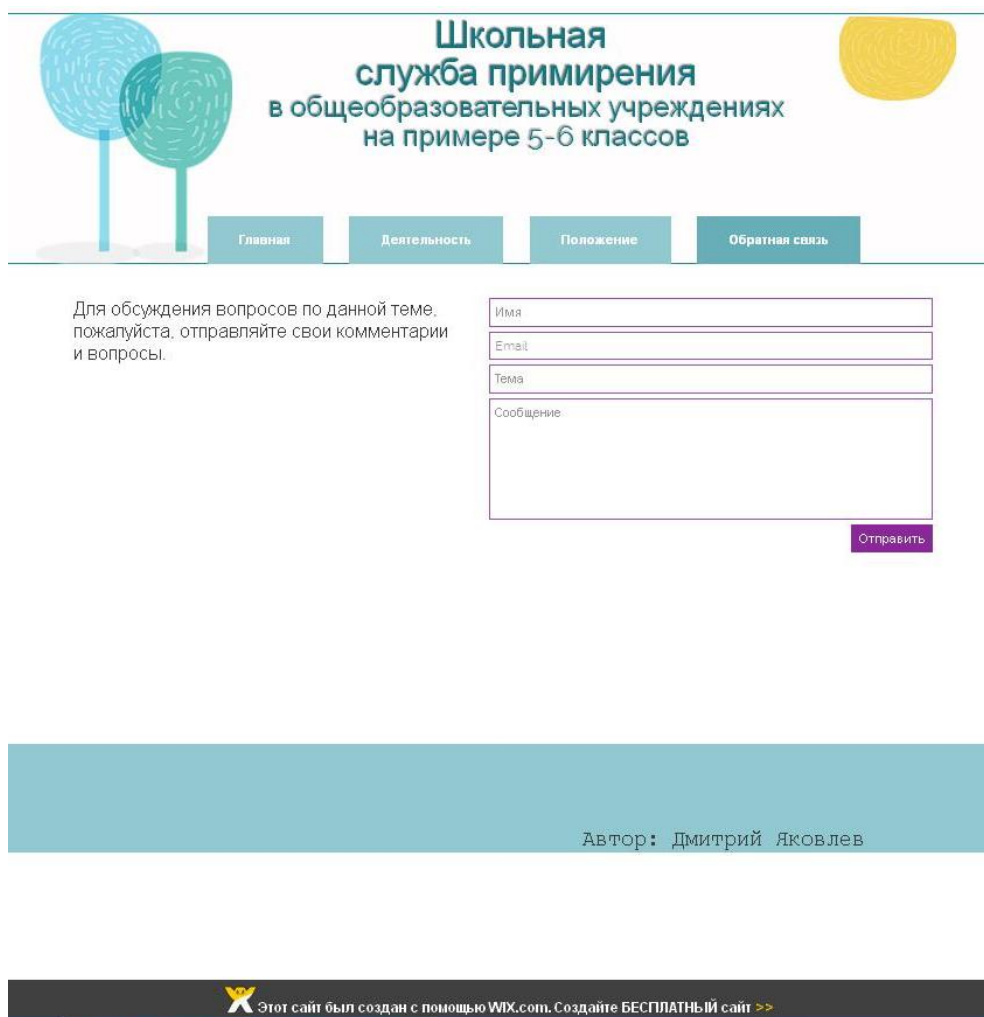


Рисунок 4. Вкладка «Обратная связь» сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов»

Сайт – это, прежде всего, информационный проект, поэтому главное на сайте – его информационное наполнение. Чем больше материалов представлено на сайте и чем они интереснее, тем более успешным и популярным будет ресурс. При наполнении сайта нельзя забывать об авторском праве. Нельзя брать материалы из других источников без предварительного согласия авторов. В заимствованных материалах обязательно должна стоять ссылка на источник, будь то Интернет-сайт или «оффлайновое» издание.

Структура сайта строится, исходя из определённого ранее содержания. Все страницы на сайте должны быть выполнены в едином стиле, но во многом их вид может отличаться в зависимости от содержания страницы.

Какие особенности стоит отметить здесь:

- Объём одной страницы вместе со всей графикой не должен превышать 30Кб. В реальности обычно допустимо делать страницы 50-60Кб. Большие страницы очень долго загружаются при использовании низкоскоростного доступа. К тому же многие провайдеры взимают плату за количество скачанной информации, следовательно просмотр больших страниц – довольно-таки дорогое удовольствие.
- Вся графика должна быть оптимизирована для размещения на веб-сайте. То есть иметь наилучшее качество при минимальном разделе. Соотношение качества и размера определяется на глаз.
- Вложенность структуры не должна превышать 3 уровней. В отдельных случаях допустимо сделать 4 уровня. Пользователи не должны путаться в навигации по сайту.
- Следует избегать использования лишних графических элементов для украшения страниц, пёстрых фоновых изображений, «тяжёлой» по объёму графики и флэш-анимации, использование различных клиентских скриптов (например, java-script) без крайней необходимости. Особо стоит отметить недопустимость использования на web-страницах звукового сообщения без очень веской причины.
- Каждая страница должна давать представление пользователю, в каком разделе сайта он находится, а также иметь удобную и простую навигацию, с помощью которой можно перемещаться внутри раздела, в другие разделы и на главную страницу сайта.
- На сайте должна быть контактная информация для связи с владельцем. Именно это делает ресурс интерактивным.
- Основной контент должен отображаться с использованием набора стандартных шрифтов, который присутствует на большинстве компьютеров в мире.

Работа над созданием сайта школьной службы примирения – это командная работа, в которой должны принимать активное участие не только

специалисты – медиаторы, но и педагогический коллектив, и учащиеся. Особую роль в создании сайта должна играть администрация школы.

После создания самого сайта школьной службы примирения – важно информировать о нем ту целевую аудиторию, ради которой он создавался.

Каждой из групп целевых аудиторий следует подобрать свой способ сообщения адреса сайта, наиболее удобный для нее. Первое, что надо сделать после того, как сайт появился в сети и начал наполняться информацией, зарегистрировать адрес в основных поисковых системах и каталогах. Конечно, поисковые системы рано или поздно сами найдут сайт и проиндексируют его, но это может занять какое-то время.

Если сайт создан недавно, наиболее важным посетителям стоит объявить адрес лично. Ученикам помогут несколько текстовых объявлений в школе с адресом сайта, чтобы можно было списать адрес.

Одно из важнейших условий существования сайта – его обновляемость. Своевременное появление новостей, актуальной информации, удаление устаревшей информации – первое и основное условие. Кажется, что это довольно простая задача, ведь позади все трудности с техническими сложностями – создание сайта, поиск и обработка изображений, написание первых текстов, первые обновления. Но, тем не менее, в реальности самым сложным оказывается не создание сайта, а его поддержка.

Почему так происходит?

- Во-первых, отсутствие системы передачи новостной информации внутри организации (в данном случае, школы). Часто полезная информация приходит к тем, кто занимается работой над сайтом, слишком поздно, и к тому моменту успевает уже устареть.
- Во-вторых, часто это отсутствие заинтересованности отдельных сотрудников в предоставлении информации для сайта.
- В-третьих, первые поспешные шаги, желание поскорее опубликовать что-то интересное (но, возможно, не проверенное или не подходящее

для публикации на сайте), может привести редакцию сайта к тому, что руководство вынуждено будет просматривать все материалы до публикации, что сильно замедлит процесс обновления, увеличит сроки работы и снизит результат (например, в виде интереса читателей к конкретной новости).

Очень важна разъяснительная работа среди педагогов: для чего нужен сайт, почему информация на сайте должна обновляться, какую пользу получит школа, поддерживая сайт.

Чтобы сайт приносил пользу, он должен быть в первую очередь популярным, востребованным, и соответствовать следующим характеристикам:

- Полезность. На сайте должны быть представлены материалы полезные и интересные для большой аудитории людей.
- Доступность. Сайт должен быть доступным для пользователей 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Загрузка сайта не должна вызывать проблем у пользователей сети.
- Оформление и удобства использования. Сайт должен быть оформлен красиво и интуитивно понятно.
- Реклама. Новые пользователи должны узнавать о наличии в сети сайта.

Для школьников 5-6 классов рекомендуется при работе с сайтом нужно отправить сообщение о возникшей проблеме через предлагаемую форму, где можно в свободной форме описать, что именно произошло и чего именно требуется достичь через службу примирения, какого именно результата.

Рекомендуется максимально подробно описывать возникшую проблему, оставить дополнительные координаты для связи, и впоследствии стараться выполнять рекомендации специалиста по разрешению возникшей ситуации.

Для работы с пользователями через сайт школьной службы примирения, необходимо соблюдать несколько требований к организации общения:

- Нужно избегать общих, ничего не значащих фраз, штампов, поскольку они, во-первых, не несут никакой информации, во-вторых, рождают подсознательное недоверие. Если пишется о чем-то, то это «что-то» должно подкрепляться примерами, иллюстрироваться.
- Писать для непрофессионалов (а это практически все пользователи) нужно на простом, общедоступном языке, избегая профессиональной терминологии, переводя ее на общедоступный язык, разъясняя специфические реалии человеку с учетом возраста и статуса (ученик, педагог).
- Нужно не просто говорить понятным языком, избегая профессионального сленга, но и объяснять реалии, создавать тот информационный контекст, который сделает написанное понятным пользователю.
- У сайта должны быть редактор и корректор – люди, умеющие писать грамотно, выразительно, интересно; качество текстов должно демонстрировать, что с пользователем общаются грамотные и профессиональные специалисты.

Выводы по второй главе

В проведенной практической работе по разработке технологии и методике службы примирения с учетом возрастным особенностям школьников 5-6 классов, главной была реализация цели - создание веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов» как ресурса для педагогических работников по разрешению конфликтных ситуаций в 5-6 классах.

В соответствии с этой целью была разработана технология и методика службы примирения для школьников 5-6 классов, значительным компонентом которой стала разработка веб-сайта, так как именно с веб-сайта чаще всего начинается деятельность службы примирения, с момента обращения с проблемой одной или нескольких сторон. На сайте отражается общая информация о школьной службе примирения, представлены нормативно-правовые основания школьной службы примирения, отдельно стоит отметить наличие обратной связи для пользователей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проведенного исследования было выяснено, что конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Служба примирения понимается как социальная служба, действующая в школе на основе добровольческих усилий участников образовательного процесса-заинтересованных взрослых и подростков, оказывающих помощь участникам образовательного процесса в разрешении конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном учреждении. Школьная служба примирения выполняет несколько функций: образовательная, воспитательная, профилактическая. В настоящее время в практике деятельности школьной службы примирения широкое распространение получил восстановительный подход, где главным является создание условий для исправления ущерба, вызванного конфликтной ситуацией.

Основными действующими лицами в школьной службе примирения являются обучающиеся – медиаторы, и кураторы, в числе которых могут участвовать социальный педагог, педагог-психолог или классный руководитель. Куратор регулирует работу службы примирения. Школьная служба примирения осуществляет свою деятельность в двух направлениях: разрешение межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой; профилактика межличностных, межгрупповых конфликтов, а также конфликтов между личностью и группой.

В проведенной практической работе по разработке технологии и методике службы примирения с учетом возрастными особенностями школьников 5-6 классов, главной была реализация цели - создание веб-сайта «Школьная служба примирения в общеобразовательных учреждениях на примере 5-6 классов» как ресурса для педагогических работников по разрешению конфликтных ситуаций в 5-6 классах.

На сайте отражается общая информация о школьной службе примирения, представлены нормативно-правовые основания школьной службы примирения, отдельно стоит отметить наличие обратной связи для пользователей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Андреева Г. М. Социальная психология/ Г. М. Андреева. — М., 2004.
2. Анцупов, А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология / А.Я.Анцупов, Шипилов А.И. – М.: Юнити, 2000. – 521 с.
3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учеб. пособие. 3-е изд./ Н.Ф.Вишнякова. – М., 2002.
4. Выгодский, Л.С. Лекции по психологии / Л.С.Выгодский. – СПб.: Союз, 1999. – 400 с.
5. Гомезо, М.В. Возрастная психология. Личность от молодости до старости / М.В.Гомезо, В.С.Герасимова, Г.Г. Горелова, Л.М.Орлова /. – М., 2001. – 236 с.
6. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В.Гришина. – СПб.: Питер, 2000. – 287 с.
7. Дмитриев, А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В.Дмитриев, В.Н.Кудрявцев. – М.: 2000. – 425 с.
8. Ермолаева, М.В. Психология развития / М.В. Ермолаева. – М., 2000. – 235 с.
9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., перераб. и доп/ С.М. Емельянов. – СПб., 2009.
10. Зиммель Г. Конфликт современной культуры. Избранное. Т.1. Философия культуры/ Г. Зиммель. – М., 1996.
11. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону, «Феникс»: 2001. – 325 с.
12. Запрудский, Ю.Г. Социальный конфликт / Ю.Г.Запрудский. – Ростов-на-Дону: 1999. – 125 с.
13. Колесникова И.А. Педагогическое проектирование: Учеб. пособие для высш. учеб. заведений / И.А. Колесникова, М.П.Горчакова – Сибирская/ Под. ред. И.А.Колесниковой. – М., 2005.

14. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах (общие и возрастные особенности): Уч. пособие. – 2-е изд., доп/ Коломинский Я.Л.. – СПб.:, 2000.
15. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М., 2012.
16. Коновалов А. Развитие школьных служб примирения. Восстановительная культура школы // Вестник восстановительной юстиции. Практики примирения: история и современность Вып. 9. М.: МОО «Судебно-правовая реформа», 2012.
17. Кармин, А.С. Конфликтология / А.С.Кармин. – Питер. 1999. – 355 с.
18. Конфликтология /Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.
19. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 562 с.
20. Линчевский, Э.Э. Контакты и конфликты. Общение в работе руководителя / Э.Э. Линчевский. – М.: Экономика, 2000. – 125 с.
21. Леонтьев, А.Н. Деятельность, сознание, личность /А.А. Леонтьев, – М.: Смысл; 2005. – 352 с.
22. Максудов Р.Р. Школьные службы примирения: идея и технология/ Р.Р. Максудов, А.Ю.Коновалов. – М., 2009.
23. Максудов Р.Р. Создание школьных служб примирения // Сотрудничество/ Р.Р. Максудов. – 2011. №1.
24. Мамаева З.М. Введение в моделирование / З.М. Мамаева - Н. Новгород, ННГУ, 2005.
25. Миллз Т.М. О социологии малых групп // Американская социология/ Т.М. Миллз. - М.,–1972.
26. Мокшанцев Р.И.Социальная психология/ Р.И. Мокшанцев, А.В. Мокшанцева. — М., 2001.

27. Неуймин Я.Г. Модели в науке и технике. История, теория, практика./ Под. ред. и послесл. И.Б. Новикова и В.Н.Садовского/ Я.Г.Неуймин. — М., 1998.
28. Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка/ С.И.Ожегов, Н.Ю.Шведова. – М., 1992.
29. Полунина М.С. Восстановительные технологии как способ разрешения межличностных конфликтов учащихся // Молодёжь и наука: сборник материалов VIII Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, посвященной 155-летию со дня рождения К.Э.Циолковского/ М.С.Полунина, Л.А.Нездолей, Д.В. Яковлев, № заказа 7880/отв. ред. О.А.Краев - Красноярск: Сиб. федер. ун-т., 2012.
30. Полунина М.С. Восстановительные технологии как элемент психолого-педагогического сопровождения разрешения межличностных конфликтов учащихся // Материалы V Всероссийской научно-практической конференции молодых исследователей, посвященной 80-летию КГПУ им. В.П. Астафьева «Актуальные вопросы воспитания, обучения, сопровождения детей и взрослых в различных образовательных и социальных учреждениях» / М.С.Полунина, Л.А.Нездолей, Д.В. Яковлев. Красноярск, 5–6 апреля 2012.
31. Полунина М.С. Медиация как технология психолого-педагогического сопровождения разрешения межличностных конфликтов учащихся // Всероссийские с международным участием научные студенческие Далевские чтения: материалы IX чтений, посвященных памяти В.И. Даля/ М.С.Полунина, Л.А.Нездолей, Д.В. Яковлев. Канск, 19-20 ноября 2012г. Т.1 / С.В. Науменко (отв. ред.); ред. колл.; Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2012.
32. Рыбакова М.М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе: Книга для учителя/ М.М.Рыбакова. – М., 1991.
33. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста /Ф.Райс. – СПб.: 2000. – 420 с.

34. Реан, А.А. Психология подростка /А.А. Реан. – СПб.: Прайм-Еврознак 2006. – 480с.
35. Реан, А. А. Психология человека от рождения до смерти /А.А. Реан. 4-е изд., дополненное и переработанное. – СПб.: Питер, 2004. – 455 с.
36. Ремшмидт, Х. Подростковый и юношеский возраст: проблемы становления личности /Х.Ремшмидт. – М.: 1994.
37. Сидоренков А.В. Психологические противоречия в малой группе// Вопросы психологии/ А.В. Сидоренков. – 2003. - №1.
38. Скотт, Г. Джинни. Способы разрешения конфликтов / Пер. с англ / Джинни Г. Скотт /. – Киев, изд. Об-во “Верзилин и Ко ЛТД”: 2000. – 652 с.
39. Томас, Ф. Крам. Управление энергией конфликта / Крам. Ф. Томас. – АСТ РЕФЛ-бук, 2000. – 298 с.
40. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Ассоциация авторов и издателей ТАНДЕМ: Издательство ЭКМОС, 2000. – 322 с.
41. Федеральный закон от 29.12.12 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». – 2012.
42. Фролов С.С. Основы социологии. Уч. Пособие/ С.С. Фролов. — М. , 1997.
43. Эриксон, Э. Детство и общество / Э.Эриксон. – СПб.: 2000. – 458 с.