***Решение конфликтов в образовательной среде - миссия службы примирения образовательной организации***

СИМПОЗИУМ 4.Социально-гуманитарные и экономические науки

4G Психология

**Автор: Казалиева Лолита Арсеновна**

**Россия, Ханты-Мансийский**

**Автономный Округ – Югра**

**г. Нефтеюганск**

**Муниципальное бюджетное**

**общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная**

**школа № 14», 11А класс**

**Научный руководитель: Мусина**

**Эльвира Фаридовна**

**Педагог-психолог МБОУ «СОШ № 14»,**

**Донская Ольга Демьяновна**

**заместитель директора**

**по учебно-воспитательной**

**работе МБОУ «СОШ № 14»**

г. Нефтеюганск, 2017 г.

***Решение конфликтов в образовательной среде - миссия службы примирения образовательной организации***

**Казалиева Лолита Арсеновна**

**Россия, Ханты-Мансийский Автономный Округ – Югра**

**г. Нефтеюганск**

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная школа № 14», 11А класс**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Кто в ссоре, прошу вас, идите мириться  
 Милые Люди! Давайте учиться  
 В собственном доме бороться за мир!  
 (Э.А. Асадов)  
 Мир может спасти только примирение,   
 но никак не правосудие, которое   
 по существу является синонимом мести.   
 (Энтони де Мелло)

**Аннотация**

В связи с тем, что в научной литературе нет исследований, которые подтвердили бы эффективность деятельности Школьной службы примирения в разрешении конфликтов.

**Цель проекта:** определить влияние Школьной службы примирения (ШСП) на психологический климат в классных коллективах 6 – 7 классов МБОУ «СОШ № 14» и разрешение конфликтов.

**Методы и приемы**: анализ, анкетирование, опрос, беседа, «мозговой штурм», работа в группе, работа в паре.

Результаты исследования можно использовать на классных часах, внеклассных занятиях, для проведения акций, тренингов среди учащихся школы, а также для презентации работы Школьной службы примирения.

**Объект исследования** – разрешение конфликтов в образовательной среде (6 – 7 класс МБОУ «СОШ № 14»).

**Предмет исследования** – особенности и факторы разрешения школьных конфликтов через технологии конструктивного общения на основе процедуры примирения.

**Практическая значимость**: Учащиеся приобрели навыки бесконфликтного общения, улучшился психологический климат в классных коллективах.

Полученные результаты исследования можно использовать на классных часах, внеклассных занятиях, для проведения акций, тренингов среди учащихся школы, а также для презентации работы Школьной службы примирения(ШСП) с целью внедрения опыта в другие образовательные организации города Нефтеюганска, Ханты-Мансийского автономного округа -Югры.

**Новизна**: учащиеся образовательной организации получат опыт разрешения конфликтов при помощи участия Школьной службы примирения (ШСП) (беседа, разговор, договор) и в дальнейшем будут разешать конфликтные ситуации при помощи ШСП.

**Гипотеза:**

разрешение конфликтов с помощью волонтеров Школьной службы примирения (ШСП) способствует освоению учащимися навыков бесконфликтного общения, улучшению психологического климата в школе и в классных коллективах.

**Содержание**

План исследований…………………………………………………………………………..5

Актуальность…………………………………………………………………………………5

Цель, задачи исследования…………………………………………………………………..5

Методы исследования. Этапы исследования………………………………………………6

Научная статья………………………………………………………………………..………6

1.1.О создании школьных служб примирения в школах России.............................…..….7

1.2.Что такое конфликт? И как ему противостоять?.........................…………………….,.9

1.3.Жестокое обращение с детьми, признаки. Эмоциональное (психическое) насилие.14

Исследовательская часть……………………………………………………………….…...16

2.1 Результаты опроса на тему "Подвергался ли ты в школе жестокому обращению?"…………..........................................................................................................16

2.2Опрос о наиболее частых причинах конфликтов……………………………………. 17

2.3.Выявление знаний у учащихся "К кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт?"............................................................................……………………………….18

Практическая часть................................................................................................................18

Заключение…………………………………………………………………………………..21

Библиография……..………………………………………………………………………....22

Приложение

***Решение конфликтов в образовательной среде - миссия службы примирения образовательной организации***

**Казалиева Лолита Арсеновна**

**Россия, Ханты-Мансийский Автономный Округ – Югра**

**г. Нефтеюганск**

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная школа № 14», 11А класс**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**План исследования**

**Актуальность.** Школа - социальный институт, на который общество возлагает важные функции по обучению, развитию и защите учащихся. Обеспечить процесс образования безопасностью, задача достаточно трудная. На сегодняшний день, конфликты внутри школьной среды явление достаточно частое, о чем свидетельствует растущая статистика детской преступности. В своей работе мы решили выяснить причины, способствующие появлению конфликтных ситуаций, анализ возможных последствий их возникновения и выявление наиболее эффективных способов их разрешения. Хотим привлечь внимание к проблеме разрешения конфликтов с помощью Школьной службы примирения, чтобы предотвратить детскую преступность.

Исследование на выбранную нами тему обозначит перед учащимися нашей школы необходимость разрешения конфликтных ситуаций наиболее эффективными способами.

**Цель исследования:** определение влияния Школьной службы примирения на психологический климат и разрешение конфликтов в классных коллективах

(на примере 6 – 7 классов МБОУ «СОШ № 14»).

**Задачи исследования:**

1.Изучить литературу, интернет-источники по теории вопроса.

2.Провести анкетирование среди учащихся 8-11 классов на тему «Подвергался ли ты в школе жестокому обращению?».

3.Провести опрос среди учащихся 8-11 классов о причинах наиболее частых конфликтов.

4.Выявить степень информированности учащихся по вопросу: «К кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт».

5. Создание буклета, баннера, видеоролика на тему: «К кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт».

6.Установить влияние волонтеров школьной службы медиации на снижение конфликтов среди учащихся 6-7 классов, изменение психологического климата в классных коллективах.

**Методы исследования:** анализ литературы по теме, Интернет-источников по изучаемой теме; анкетирование; опрос; создание наглядных методов, направленных на снижение конфликтных ситуаций среди учащихся, изменение психологического климата в классных коллективах.

**Этапы исследования:**

**Первый этап**  - изучение и анализ статей, научной литературы и периодической печати по теме исследования.

**Второй этап -** проведение опроса с целью проверки действенности выдвинутой нами гипотезы.

**Третий этап –** анализ и обработка результатов исследования, выводы.

***Решение конфликтов в образовательной среде - миссия службы примирения образовательной организации***

**Казалиева Лолита Арсеновна**

**Россия, Ханты-Мансийский Автономный Округ – Югра**

**г. Нефтеюганск**

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная школа № 14», 11А класс**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Научная статья**

**1.1. О создании школьных служб примирения в школах России**

В соответствии с Указом 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. [10]   
Также правовой основой создания и деятельности служб примирения является:  
Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», который определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности; Стандарты восстановительной медиации, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 году. Документ носит рекомендательный характер и является основой для работы в школьных службах примирения в рамках восстановительного подхода; [6]  
Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом № 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г., который ориентирован на «становление личностных характеристик выпускника («портрет выпускника основной школы»): …как уважающего других людей, умеющего вести конструктивный диалог, достигать взаимопонимания, сотрудничать для достижения общих результатов»; [11]  
Статья №76 УК РФ указывает, что «лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред», следовательно, примирительный договор дает суду основание для прекращения дела (но не обязывает суд его прекратить, оставляя это на усмотрение суда).   
В образовательной организации служба примирения способствует реализации требований ФГОС среднего общего образования к результатам освоения обучающимися основной образовательной программы:  
«Личностные результаты должны отражать готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. Метапредметные результаты должны отражать умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты». [7]  
Школьная служба примирения (ШСП) является структурным подразделением образовательного учреждения, которое объединяет всех участников образовательного процесса, заинтересованных в сокращении числа правонарушений в школе и вне ее стен. Также большим положительным моментом является альтернативный способ реагирования на противоправное поведение или правонарушений несовершеннолетних. Очень важно,

что результаты работы ШСП учитываются при вынесении административного решения по правонарушению. [9] **Вывод:** В соответствии с Указом 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, в том числе и в МБОУ «СОШ № 14».

Метод Школьной службы примирения способствует решению этих задач в

работе с учащимися, закладывая основу воспитания будущих поколений, опирающихся на толерантные и гуманистические ценности, ставящих человеческую жизнь, благополучие и гармоничное развитие личности, позитивное общественное взаимодействие на первое место.

**1.2.Что такое конфликт? И как ему противостоять?**



Понятие «конфликт» в научной литературе, как и в публицистике, неоднозначно. Существует множество определений термина «конфликт». Наиболее общий подход к определению конфликта состоит в определении его  через социальное противоречие. Конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия.  Конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т.е. действия, направленные друг против друга.

Приходилось ли вам когда-нибудь яростно хлопать дверью, выходя из комнаты? Или быть глубоко задетым чьим-то грубым замечанием? Были ли у вас ссоры с матерью? Если вы ответили хотя бы на один из этих вопросов утвердительно, тогда вы знакомы с тем, что называется «конфликт». Конфликт может возникнуть по поводу изгороди или границы, из-за того, кому мыть посуду. Конфликт может послужить стимулом к переменам, толчком к прогрессу. [1]

А есть ли способ избежать конфликта? Нет. Конфликты сопровождают нас от рождения до самого последнего дня. Но это не значит, что во всех этих, зачастую кажущихся неразрешимыми, ситуациях обязательно должна быть проигравшая и выигравшая сторона. Выиграть могут обе. И тогда тот потенциал, та энергия, генератором и аккумулятором которой является каждый конфликт, из разрушающей превратится в творческую. Оказывается, противника можно представить партнером по разрешению конфликта, и тогда недоразумение уладить куда проще.

В основе конфликта лежат субъективно-объективные противоречия, поэтому  можно сказать, что конфликт- это процесс резкого обострения противоречия и борьбы двух или более сторон в решении проблемы, имеющей значимость для каждого из участников. Для возникновения конфликта необходимо наличие ряда факторов: наличие проблемы (противоречия), конфликтной ситуации (ситуация скрытого или явного противоборства сторон)  и участников конфликта. [2]

Противоречия могут существовать длительный период и не перерастать в конфликт. Поэтому необходимо иметь ввиду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Так как противоречия существуют всегда, надо понимать, что конфликты будут возникать постоянно, надо лишь научиться разрешать конфликты. Прежде всего,  надо знать, что такое конфликт.

Любой коллектив состоит из людей, которые в значительной степени отличаются друг от друга. В результате этих отличий часто появляется возможность возникновения конфликтных ситуаций. Большинство людей настороженно относятся к слову «конфликт». Они стараются любыми способами избежать конфликтных ситуаций. И это понятно, потому что в сознании людей конфликт связан с ухудшением взаимоотношений, потерей взаимопонимания и доверия, снижением работоспособности. Однако с точки зрения психологической науки конфликты - это естественные закономерные процессы в жизнедеятельности людей и организаций, неизбежное условие их развития.  Следовательно, конфликт - не трагедия, он имеет право на существование.  Бесконфликтная жизнь – иллюзия. В любом учебном учреждении, организации, на предприятии новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым.  Конфликт не стоит считать дефектом общения: он во многих случаях страховка против застоя.

 **Структура конфликта** включает субъекты конфликта, предмет конфликта, конфликтные отношения, конфликтные ситуации, противоречия и причины конфликта.

***Субъектами***являются участники взаимодействия, которые могут быть представлены индивидами, группой индивидов, социальной организацией.

***Предмет конфликта***- конкретные материальные и духовные ресурсы, неудовлетворённые потребности, желания, интересы субъектов взаимодействия, т.е. то, из-за чего возник конфликт.

***Конфликтные отношения*** - форма и содержание взаимодействия между субъектами, их действия для завершения конфликта.

***Конфликтная ситуация*** - развитие конфликта в конкретный временной период.

***Конфликтные противоречия*** - основные пункты разногласий субъектов конфликта, их противоположных интересов, устремлений, потребностей.

***Причины конфликта*** - те условия, которые привели к обострению противоречий, возникновению конфликта.

Поскольку существуют конкретные причины конфликтов, каждую из них можно выявить и таким образом предупредить столкновение, ссору. Дело в том, что конфликтная ситуация не всегда переходит в конфликт. Для этого нужен инициатор конфликта. Любой человек в той или иной ситуации может вступить в конфликт. Но люди конфликтны в разной степени. Бывают ситуативно и перманентно конфликтные личности. Первых вынуждает к конфликту сложившаяся ситуация. У вторых - конфликтность черта характера, проявляющаяся постоянно. К таким конфликтным личностям наиболее часто относятся люди с завышенной или заниженной самооценкой. Конфликтный человек часто переносит собственные недостатки на других, испытывая чувство неполноценности по какой-либо причине, начинает ненавидеть тех, кто успешнее его. [3]

## *Действия в условиях конфликта*

Когда у людей есть зона разногласий, есть различные представления о ситуации, возникающей в связи с существованием этой зоны, есть противоречащие друг другу, одновременно неосуществимые мотивы и цели — то, естественно, эти люди начинают вести себя так, что их действия сталкиваются. Действия каждой стороны мешают другой стороне достичь своей цели.  В таком столкновении направленных друг против друга действий и противодействий, собственно говоря, и заключается реальное протекание конфликта.

Основными видами действий одной из конфликтующих сторон, которые другая оценивает как конфликтные, враждебные, направленные против нее, являются:

* создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений другой стороны;
* невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств;
* захват или удержание того, что, по мнению данной стороны, не должно находится во владении другой стороны;
* нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов);
* унижающие человеческое достоинства действия (в том числе словесные оскорбления или оскорбительные требования);
* угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать;
* физическое насилие.

При этом те, чьи действия воспринимаются как конфликтные, могут сами так не считать.  Им эти действия могут казаться вполне нормальными, или случайными, или просто необдуманными. Конфликтное взаимодействие, таким образом, есть борьба, в которой действия одной стороны встречают противодействия другой. В конфликтной ситуации действия одной стороны оказывает существенное влияние на другую сторону. Это влияние состоит не только в том, что другая сторона терпит какой-то ущерб, но и в том, что она, в свою очередь, начинает планировать и предпринимать ответные действия. Поведение одного участника конфликта вызывает соответствующие изменения в поведении другого. Таким образом, конфликтующие стороны так или иначе воздействуют друг на друга. В конфликте воздействия со стороны противника переживаются особенно остро, ибо направлены на разрушение наших собственных планов, идей, целей. [4]

## *Динамика конфликта*

Чтобы понять динамику конфликта нужно рассмотреть, во-первых, его энергетику, и, во-вторых, процесс его развития.

***Энергетика:***Всякий конфликт существует лишь постольку, поскольку люди затрачивают энергию на поддержку его существования, отдают ему время, душевные силы, здоровье, а иногда и всю жизнь. И чем больше они это делают, тем выше энергетика конфликта, его накал. Прекратить любой конфликт очень просто: надо лишь перестать им заниматься. Но это невозможно, когда в зоне разногласий находятся жизненно важные для человека ценности. Однако есть конфликты, на которые люди расходовали гораздо больше, явно гораздо больше энергии, чем того заслуживала суть дела. Такие конфликты вспыхивают и пылают страстями, хотя их вполне можно было и не начинать. [5]

***Процесс развития конфликта:***В процессе своего развития конфликт проходит несколько стадий, которые не являются обязательными. По разному складывается и продолжительность стадий. Но последовательность их в любом конфликте одна и та же.

***Каждый конфликт имеет свою динамику развития***, которая включает следующие стадии:

1 стадия - предконфликтные отношения, накопление проблем, их неразрешённость, появление напряжённости в отношениях.

2 стадия - обострение противоречия, устойчивый негативный психологический фон в отношениях; постоянная негативная, порой агрессивная конфронтация.

3 стадия - конфликтная ситуация, открытый конфликт между субъектами, отсутствие взаимопонимания.

4 стация - разрешение конфликта.

5 стадия - постконфликтная ситуация, новое содержание отношений между участниками конфликта. [5]

***Схематически конфликт можно представить следующим образом:***

 Несогласие  -   Недовольство - Противодействие  -   Унижение.

***Основные модели управления развитием конфликта***.

* Модель "игнорирования" конфликта.
* Модель "соревнования".
* Модель "компромисса".
* Модель "уступок".
* Модель "сотрудничества".

Анализ конкретных ситуаций позволяет выбрать ту или иную модель поведения, которая будет наиболее эффективна и поможет достигнуть желаемых результатов.

## *Разрешение конфликтной ситуации.*

            Можно предложить следующую схему разрешения конфликта:

Временный разрыв – Согласие – Понимание – Умение слушать – Анализ своих действий – Третейский суд -  Компромисс – Юмор – Нежность. [8]

Основной путь воздействия на конфликтующих - убеждение. Долг арбитра убедить противоборствующие стороны, что конфликт вредит всем его участникам и коллективу в целом. После чего раскрыть подлинный объект конфликта и указать путь его разрешения на принципиальной основе. Одновременно ведётся индивидуальная работа с обоими противоборствующими лицами или группировками. В сложных случаях перед началом работы по примирению сторон полезно предварительно проанализировать ситуацию, так как, непродуманное решение могут усугубить случившееся, резко осложнить выход из конфликта. Разрешить конфликт легче всего дружелюбным, сочувственным, тактичным отношением к обеим враждующим сторонам. В тех случаях, когда убеждение не помогает, используются прямые и косвенные способы выхода из конфликта.[9]

Прямой путь ликвидации конфликта: поочерёдно пригласив к себе обе конфликтующие стороны, арбитр с целью выявления подлинного объекта конфликта предлагает каждому изложить суть и причины столкновения. При этом он просит приводить только факты, не допуская их эмоциональной окраски. Уточнив факты, выявив объект конфликта и сделав выводы, арбитр вызывает противостоящие стороны и пред- лагает им своё решение. Если это не даст результата, взаимные претензии могут быть высказаны участниками конфликта друг другу в кругу примирения. В этом случае решение принимается после выступления участников собрания и председательствующий, подводя итог, высказывает требование всего коллектива. Если это не помогло, необходимо продолжать проводить круги примирения.

***Косвенные пути ликвидации конфликта:***

1. Объективизация конфликта.

2. Погашение эмоционального возбуждения.

3. Авансирование похвалой.

4. Воспроизведение сказанного соперником.

5. Опора на духовность и интеллект конфликтующих.

**Вывод:** Конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия, в том числе и школу.  Конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, т.е. действия, направленные друг против друга Современное общество нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнерства.

**1.3.Жестокое обращение с детьми, признаки. Эмоциональное (психическое) насилие.**

Можно выделить несколько явных признаков жестокого обращения с детьми, при наличии которых необходимо незамедлительно проинформировать правоохранительные органы:

* следы побоев, истязаний, другого физического воздействия (за совершение таких действий установлена уголовная ответственность, предусмотренная статьями главы 16 Уголовного кодекса РФ), следы сексуального насилия (ответственность за эти действия предусмотрена главой 18 Уголовного кодекса РФ «Преступления против половой неприкосновенности и половой свободы личности»);
* запущенное состояние детей (педикулез, дистрофия и т.д.);
* отсутствие нормальных условий существования ребенка: антисанитарное состояние жилья, несоблюдение элементарных правил гигиены, отсутствие в доме спальных мест, постельных принадлежностей, одежды, пищи и иных предметов, соответствующих возрастным потребностям детей и необходимых для ухода за ними (см. ст. 156 УК РФ «Неисполнение обязанностей по воспитанию несовершеннолетнего»);
* систематическое пьянство родителей, драки в присутствии ребенка, лишение его сна, ребенка выгоняют из дома и др.

Это самый сложно доказуемый вид **жестокого обращения с детьми**, но в то же время самый часто применяющихся в семьях. Особенно это касается ячеек общества с пониженным культурным уровнем. Психическое насилие может принимать следующие формы:

* высказывание в адрес ребенка угроз (в том числе в виде шантажа — например, угроза причинения побоев в случае невыполнения требований родителей, непослушания, низкой успеваемости и пр.);
* оскорбление, унижение достоинства (обзывательства, грубая критика и пр.);
* демонстрация пренебрежения как к самому ребенку, так и к его нуждам и интересам (в том числе ограничение без объективной мотивации общения ребенка со сверстниками, отказ в обеспечении условий для развития и пр.). [8]

Несмотря на кажущуюся незначительность последствий эмоционального насилия по сравнению с физическим или сексуальным, результатом психологического воздействия нередко становится формирование у ребенка патологических и прочих негативных черт характера, смещение системы ценностей, возникновение сложностей в социализации.

**Вывод:** Последствия жестокого обращения с детьми – это целый комплекс нарушений психологического, когнитивного и эмоционального характера. У ребенка он может проявляться в заниженной самооценке, а также в неумении выражать и контролировать свои чувства. Если ребенку всю жизнь пытались доказать, что он никчемен, то он и будет так думать. Если родители приучили своего ребенка к тому, что страх – это его постоянный спутник, то он будет постоянно испытывать тревогу, даже без видимой на то причины. В итоге без своевременного медицинского вмешательства может сформироваться эмоционально подавленная личность, склонная к постоянным неврозам и чувству недоверия к окружающим.

***Решение конфликтов в образовательной среде - миссия службы примирения образовательной организации***

**Казалиева Лолита Арсеновна**

**Россия, Ханты-Мансийский Автономный Округ – Югра**

**г. Нефтеюганск**

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя общеобразовательная школа № 14», 11А класс**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Исследовательская часть**

**Опрос** среди учащихся 6-11 классов, количество опрошенных 249 человек на тему «Подвергался ли ты в школе жестокому обращению?»; о причинах наиболее частых конфликтов; выявление знаний учащихся по вопросу: «К кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт» с целью: изучения частоты конфликтов, о причинах конфликтов, возникающих в образовательной среде и знают ли учащиеся к кому нужно обратиться, когда возникают проблемы.

**2.1.Результаты опроса на тему "Подвергался ли ты в школе жестокому обращению?"**

**Цель**: изучение частоты конфликтов среди учащихся

**Таблица 1**

**"Подвергался ли ты в школе жестокому обращению?"**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Подвергался ли ты в школе жестокому обращению?*** | ***%*** |
| Со стороны одноклассников | 11%. |
| Со стороны родителей | 4%. |
| Со стороны работников школы | 2% |
| Со стороны подростков, которые не учатся с тобой в одном классе | 10% |
| Со стороны незнакомых взрослых | 8% |
| Со стороны знакомых взрослых, кроме родителей, работников школы | 14% |

**Результаты анкетирования: *На основании данных таблицы 1 видно, что учащиеся нашей школы подвергались жестокому обращению.***

**2.2.Опрос о наиболее частых причинах конфликтов.**

Цель: изучение мнения учащихся

**Таблица 2**

**«Причины конфликтов»**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Причины конфликтов*** | ***%*** |
| Задел при встрече рукой | 15% |
| Обзывательство | 10%. |
| Оскорбления | 5% |
| Передача искаженной информации о ком-то (сплетни) | 10% |
| Недопонимание смысла высказывания в адрес учащегося | 8% |
| Нетерпимость к личностным особенностям (заикание, полнота, хромота) | 8% |
| Передача информации о нарушениях учащимися учителю (кл.руководителю) | 20% |
| Взаимные оскорбления в социальных сетях | 10% |
| Подозрения в краже | 5% |
| Пропажа личных вещей (наушники) | 5% |
| Зависть | 4% |

**Результаты опроса: *Исходя из данных таблицы 2 основными причинами конфликтов учащиеся назвали: «Обзывательство, Передача искаженной информации о ком-то (сплетни), Взаимные оскорбления в социальных сетях -10%, Задел при встрече рукой-15%,.Передача информации о нарушениях учащимися учителю (кл.руководителю)- 20%.***

**2.3.Выявление знаний учащихся по вопросу: « К кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт».**

**Таблица 2**

**« К кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт».**

****

**Результаты опроса: *Исходя из данных диаграммы 56% учащихся не знают к кому обратиться за помощью, когда тебя не понимают, когда у тебя конфликт.***

**Практическая часть.**

«Школьная служба примирения » МБОУ «СОШ № 14 позволяет снизить уровень конфликтности среди учащихся 6-7 классов; улучшить психологический климат в классных коллективах, активизировать процесс конструктивного решения конфликтных ситуаций, которые возникают в процессе обучения и общения в классных коллективах.

В рамках распространения идей примирения в МБОУ «СОШ № 14» проходили классные часы, педагог-психолог совместно с волонтерами представили свой опыт в Школьной Службы Примирения, на телевидении (ТРК-Юганск) был снят репортаж о работе волонтеров. На семинаре в Центре молодежных инициатив команда Школьной Службы Примирения и волонтеры получили благодарности за активную работу и развитие Школьной Службы Примирения. Ребята-волонтеры приняли участие в акции «Я – гражданин России», в конкурсе «Вариативных программ», после чего получили сертификаты. Представили деятельность Школьной Службы Примирения на школьной научно-практической конференции «Шаг в будущее».

С целью повышения информированности учащихся по вопросам разрешения конфликтов приемлемыми способами, был изготовлен баннер и видеоролик о деятельности школьной службы медиации. Это дало возможность учащимся обращаться со своими проблемами, конфликтными ситуациями в Школьной Службы Примирения, которая работает по принципам:

**Добровольность участия сторон.** Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в восстановительной программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.   
**Информированность сторон**. Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе.  
**Нейтральность ведущего восстановительных программ.**   
Ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если ведущий чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому ведущему (медиатору) или прекратить медиацию. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече  
стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.  
**Конфиденциальность в восстановительных программах.**   
Ведущий программ и служба примирения сохраняет конфиденциальность происходящего в ходе восстановительной программы и предупреждает о важности сохранения конфиденциальности участников. Ведущий восстановительной программы может передать согласованную со сторонами информацию о ее результатах в структуру, направившую дело на медиацию (как правило, это подписанный сторонами договор, в котором зафиксированы результаты, которые стороны согласны передать в вышестоящие организации).

**Ответственность сторон и ведущего.**   
Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций несут участвующие в ней стороны конфликта. Ведущий не может рекомендовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта. Формы работы ШСП.  
Восстановительные программы – формы организации восстановительного процесса, такие как: восстановительная медиация, программа по заглаживанию вреда, круг сообщества, школьная восстановительная конференция, семейный совет (семейная конференция) и другие.  
Восстановительная медиация («программа примирения», «программа по заглаживанию вреда») – программа, при реализации которой конфликтующие (или обидчик и жертва) встречаются для переговоров, а ведущий восстановительной медиации создает условия для взаимопонимания всех участников и для достижения договоренности о приемлемых для них вариантах разрешения проблемы (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), которая активно проводится в следующих классах:

* 6б класс (конфликт между мальчиками, драка) - в классе после двух встреч произошло примирение конфликтующих сторон, отмечается отсутствие драк,
* 7б класс (конфликт связан с оскорблениями)- в классе состоялось 3 встречи волонтеров ШСМ с учащимися класса, на данный момент конфликт разрешён, но волонтеры продолжают периодически общаться с участниками конфликта.

При проведении примирительных процедур между учениками школы можно заключить, что дети не прибегают к агрессивным способам реагирования и восстанавливают дружеские отношения. Восстановление положительных отношений между участниками образовательного процесса является важным результатом ШСП, поскольку участники конфликта будут взаимодействовать между собой на протяжении нескольких лет.

Психологическая обстановка в 6 б, 7 б классах позитивно изменилась сразу после первых двух встреч, т.к. были правильно обозначены причины конфликта, возможности выхода из него. В классе ребята стали более активны и открыты в своих высказываниях, выходили с предложениями выхода из конфликта – дать поручение конфликтующим, которые они могли бы выполнить совместно. На данный момент в этих классах учащиеся приходят в школу веселыми, позитивно настроенными на учебу и общение.

**Заключение**

В ходе работы над проектом, мы подтвердили свою гипотезу и пришли к следующим выводам:

1. Конфликт нельзя ликвидировать с помощью волшебной палочки. Тем более конфликт детский, так как он основан в основном на эмоциях, которые в детском возрасте у детей очень сильны: они вытесняют голос рассудка. Эмоции дают установку на определенный тип отношения, и с этим трудно справиться.

2. Конфликт можно погасить, доказывая оппоненту, что его соперник - достойный человек, что он обладает большими достоинствами, что ему трудно, как и тебе, что он переживает по поводу случившегося. Иногда при этом будет внешнее согласие при внутреннем: «Ничего, переживет и не только это еще переживет». Понимание, что другой страдает, в данном случае может вызвать не чувство сострадания к нему, а чувство удовлетворения.

3. Конфликты можно и нужно сокращать с помощью волонтеров Школьной службы медиации, это способствует освоению подростками навыков бесконфликтного общения, культурных форм завоевания лидерства (порой неформального) и формирования конструктивных способностей взаимодействия с другими людьми.

## Библиография

1. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М.: «Владос», 2003.
2. Восстановительная медиация в России: правовое обеспечение и стратегия развития. \\ Сборник материалов. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2013. Коновалов А. Ю. Статья «Обзор правовых документов, помогающих создать службы примирения и применять медиацию в системе образования».
3. Диагностика межличностных отношений, или Конфликтный ли Вы человек? – Практическая психология в тестах, или Как научиться понимать себя и других. – М.: АСТ-ПРЕСС, 2000. 376 – с.: ил. («Педагогика, психология, медицина»)
4. Диагностика социально-психологического климата группы. – Психологические тесты / Под ред. А. А. Карелина: В 2 т. – М.: Гуманит. Изд. Центр ВЛАДОС, 2003. – Т. 2. – 248 с.: ил.
5. Заиченко Н. У. Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в образовательной среде. Лекции 1 – 4. Лекции 5 – 9. М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2010.
6. Коновалов А. Ю. Методические рекомендации по созданию и поддержке школьных служб примирения. [**www.школьные-службы-примирения.рф**](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D1%8B-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%D1%80%D1%84)
7. Коновалов А. Ю. Особенности работы медиатора в восстанвительном подходе. [**www.школьные-службы-примирения.рф**](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.%D1%88%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D1%8B-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%D1%80%D1%84)
8. Стюхина Г. А. Приемы конструктивного разрешения конфликтных ситуаций, или Конфликты в нашей жизни: способы решения. М.: Педагогический университет «Первое сентября», 2011
9. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012.
10. Указом Президента РФ №761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы».
11. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом № 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г.

Интернет-источники:

1. [http://www.8-926-145-87-01.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.8-926-145-87-01.ru%2F) Школьные службы примирения. Сайт Антона Коновалова.
2. [http://konovalov-a.narod2.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fkonovalov-a.narod2.ru%2F)
3. [http://subscribe.ru/author/16494/list](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fsubscribe.ru%2Fauthor%2F32494%2Flist)
4. [http://www.myshared.ru/slide/761685/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.myshared.ru%2Fslide%2F761685%2F)
5. [http://nsportal.ru/shkola/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fnsportal.ru%2Fshkola%2F)
6. [http://ruk.1september.ru/article.php?ID=200801408](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fruk.1september.ru%2Farticle.php%3FID%3D200801408)
7. [http://fps.uspu.ru](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Ffps.uspu.ru%2F)
8. [http://sprc.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fsprc.ru%2F)
9. [http://eduinspector.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Feduinspector.ru%2F)
10. [http://vashpsixolog.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fvashpsixolog.ru%2F)
11. [http://letidor.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fletidor.ru%2F)
12. [http://www.b17.ru/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fwww.b17.ru%2F)
13. [http://mediacia.com/](https://infourok.ru/go.html?href=http%3A%2F%2Fmediacia.com%2F) Ресурсный центр медиации