

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»

Институт психологии

Кафедра социальной психологии, конфликтологии и управления

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ СУБЪЕКТОВ ОБРАЗОВАНИЯ ОБ
ЭФФЕКТИВНОСТИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ МЕДИАЦИИ В
ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ**

Выпускная квалификационная работа

Направление «37.03.02 – Конфликтология»

Квалификационная работа

допущена к защите

Зав.кафедрой:

« ____ » _____ 2018г.

Исполнитель:

Ф.И.О. полностью,

обучающийся ____ группы

Научный руководитель:

Р.В. Валиев – канд. пед. наук,

доцент кафедры социальной

психологии, конфликтологии и

управления

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ШКОЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	6
1.1. Внутренняя безопасность школы как организации	6
1.2. Элементы, обеспечивающие безопасность организации, сдерживающие конфликты	12
1.3. Модели школьных служб примирения	20
Вывод по главе 1	30
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ	32
2.1. ОБРАБОТКА И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	32
2.2. Обработка и анализ результатов	33
Вывод по главе 2	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	50
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	52

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время приоритетом является проблема комфорта безопасности окружающей среды и личности в современном образовании, поскольку оно ориентировано на достижение доступного и качественного образования и личного развития каждого учащегося. Безопасная среда определяется социальным благосостоянием общества в целом.

Характеристики безопасной образовательной среды включают следующее: отсутствие форм психологического насилия во взаимодействии участников; удовлетворение потребностей учащихся и учителей в личном и конфиденциальном общении; создание комфортной психологической атмосферы в команде; участие каждого участника в поддержке такой среды; осуществление условий, способствующих сохранению и укреплению психологического здоровья; предотвращение угроз; обеспечение характера развития учебного процесса.

В то же время с самого начала сфера образования очень противоречива. Школьная жизнь - это сложный процесс, который включает не только учебные ситуации, но и различные уровни взаимодействия большого числа людей, что, несомненно, приводит к возникновению различных конфликтных ситуаций. В настоящий момент конфликт является нормой общественной жизни, поэтому необходимо наличие механизма психологического регулирования и разрешения конфликтных ситуаций. В этой связи существует особая потребность в формировании навыков среди граждан, что будет способствовать конструктивному взаимодействию.

В воспитательном и образовательном процессе учителя и ученики сталкиваются со многими трудностями, которые мешают эффективному взаимодействию.

В результате возникают противоречия, которые могут перерасти в конфликт и нарушать межличностные отношения, что отрицательно сказывается на образовательной деятельности. Конфликт представляет собой

серьезное препятствие, которое может возникнуть в учебном процессе, и снизить качество образования в целом.

Если ребенок не чувствует себя в безопасности в школе, он не будет думать об учебе. Если ребенок находится в среде, где царит агрессия, издевательства, насилие, где он всегда вынужден защищаться, он начинает воспринимать такие отношения, как норма, привыкает и учится агрессивным путям взаимодействия с другими.

Если для того, чтобы выделиться в классе принято унижать, подавлять, проявлять насилие, то подросток невольно становится на пути формирования агрессивных черт характера.

Чаще всего наиболее противоречивым возрастом является подростковый возраст, который усугубляет проблемы в образовательной среде.

Подростки склонны проявлять деструктивные формы поведения при разрешении конфликтов, что приводит к разрушению отношений с самими собой и окружающими людьми. Подростки не всегда готовы преодолевать трудности в общении и эффективно разрешать конфликты, которые сопровождают их каждый день. В современных школах необходимо использовать эффективные технологии разрешения конфликтов, в том числе метод посредничества, для которого направлена деятельность школьной посреднической службы.

Эффективная организация такой службы будет способствовать созданию комфортной безопасной школьной среды.

Создание и эффективное функционирование службы примирения в образовательной организации поможет обучающимся. Э. Н. Рычихина выделяет следующие пункты:

– найти необходимый институт по разрешению возникшего конкретного конфликта, который может рассматривать конфликт со стороны всех заинтересованных в нем сторон;

- сформировать навыки ответственности за свое поведение;
- оказать влияние на формирование конструктивного опыта поведения в конфликте и пути его разрешения;
- понять влияние социально-культурных различий на общение и взаимодействие в коллективе, что в итоге будет способствовать формированию толерантности.

Из вышесказанного можно сделать вывод о том, насколько важна безопасность учебного процесса. Наличие в учебном заведении школьной службы посредничества поможет обеспечить внутреннюю безопасность организации.

Объект: Школьные службы медиации

Предмет: Эффективность служб примирения в образовательных организациях

Цель: Проанализировать влияние школьных служб примирения на безопасность школы и выявить эффективность моделей служб.

Задачи:

Изучить литературу по теме выпускной квалификационной работы

Проанализировать теоретическую базу по теме моделей школьных служб примирения.

Выявить наиболее эффективную модель службы примирения путем анализа анкет.

Гипотеза: сервисная модель службы может обеспечить психологическую безопасность образовательной организации

ГЛАВА 1. ШКОЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Внутренняя безопасность школы как организации

Понятие «безопасность» определяется как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. Ограничение потребности в безопасности и защищенности является одним из факторов стрессорного воздействия и пребывания человека в боевой обстановке.

Проблема психологической безопасности образовательной среды приобретает в последние годы все большую актуальность. Значительный вклад в изучение психологической безопасности образовательной среды внесли ученые такие как: В.В. Авдеев, Б.Г. Ананьев, Л.Ф. Бурлачук, И.В. Дубровина, Б. Краус, Б.Ф. Ломов, А.А. Реан, В.И. Слободчиков, Д.И. Фельдштейн

В понятие «безопасность» входят психологические и физические компоненты.

Психологическую безопасность на сегодняшний день можно определить как:

- 1) состояние сохранения человеческой психики;
- 2) сохранение целостности личности, приспособляемость человеческого функционирования, социальных групп, общества;
- 3) устойчивое развитие и нормальное функционирование человека во взаимодействии с окружающей средой (способность защищаться от угроз и способность создавать психологически безопасные отношения);
- 4) способность окружающей среды и человека предотвращать и устранять угрозы;

5) состояние окружающей среды, создание защиты или отсутствие проявлений психологического насилия во взаимодействии, способствующее удовлетворению потребностей в личной и конфиденциальной коммуникации, создание участия в окружающей среде и обеспечение психического здоровья участников включенный в него.

Проблема создания психологической безопасности социальной среды организации тесно связана с проблемами взаимодействия человека с неблагоприятными условиями окружающей среды и личными возможностями личности для их преодоления.

Баева И.А. рассматривает психологическую безопасность как состояние образовательной среды, свободную от психологического насилия и способствующую удовлетворению потребностей в личном и конфиденциальном общении, создающее значимость среды и обеспечивающее психическое здоровье включенных в нее участников. Психологическая безопасность также включает в себя состояние психологической безопасности, способность человека и окружающей среды отражать неблагоприятные внешние и внутренние последствия[4],[5].

Другой подход к проблеме психологической безопасности субъекта профессиональной деятельности, предлагает Н.Л. Шлыкова, она говорит об обобщение системного, деятельностного и субъектного подходов. Психологическая безопасность является неотъемлемой частью понятия «качества жизни», который определяется информационными, экономическими и психологическими воздействиями внешней среды. Выделяются высокий и низкий уровень психологической безопасности. Психологическая безопасность также рассматривается как согласованная система процессов, результатом которой является соответствие потребностей, ценностей, возможностей субъекта отраженным характеристикам реальности. В то же время различные компоненты системы (процессы, образы, ценности и т. Д.) Могут действовать как детерминант своего развития в целом и выполнять подчиненные или ведущие функции на

разных этапах формирования психологической безопасности. Психологическая безопасность представляет собой сложную структурированную систему психических процессов, суть которой заключается в отсутствии противоречий между внешними и субъективными требованиями к предмету и его жизненным ориентациям.[35]

Безопасность можно рассматривать на разных уровнях: индивидуальная человеческая безопасность, безопасность общества и семьи, общественная безопасность, планетарная безопасность. Человек как субъект безопасности может стать как организатором, так и разрушителем его собственной и общественной безопасности и даже угрожать существованию нашей планеты. Психологическая безопасность является ведущей характеристикой, определяющей развитие социально и психологически здоровой личности.

Эта потребность включает в себя несколько аспектов: необходимость обеспечения безопасности, стабильности; в отсутствие страха и беспокойства; необходимость поддержания физического и психического здоровья; необходимость структурированности и упорядоченности окружающего мира; в законе и нормах регулирования социального поведения; в помощи и защите других. Стремление к безопасности может превратиться в первостепенную человеческую потребность и полностью определить ее поведение.

Механизмы процесса формирования и развития психологической безопасности человека определяются ее поведением в различных ситуациях. Выбор способа поведения определяется субъективным пониманием ситуации. Например, чувство угрозы или страха возникает, когда человек рассматривает ситуацию как опасную и не имеет, по его мнению, достаточно надежных способов ее решения. Следовательно, угроза сама по себе еще не является источником психологической опасности. Люди, которые разработали навыки в опасных условиях и освоили способы устранения личных угроз, обычно не испытывают страха, отсутствия безопасности или

депрессии. В случае, если угроза возникает неожиданно, человек должен найти выход из ситуации, изменив ранее существовавшие формы поведения и планы действий. Чувство угрозы может возникнуть у человека, когда нет возможности удовлетворить существенные потребности. Эти размышления приводят к очевидному выводу: чем выше уровень достоверности и знаний о методах действий, позволяющих решить проблему при определенных условиях, тем выше уровень психологической безопасности.[15]

Важным условием психологической безопасности является готовность к безопасному взаимодействию (коммуникации) и безопасной профессиональной деятельности. Можно выделить сосредоточенность на безопасности по отношению к себе, другим людям и окружающей действительности. В педагогической психологии личные качества, обеспечивающие личную безопасность, исследуются в течение длительного времени.

Индивидуальные характеристики изменчивости позволяют быстро перестроить, адекватно ситуацию проявить свое эмоциональное состояние, изменить свое поведение в зависимости от условий, то есть изменчивость обеспечивает своевременное отклонение неэффективных идей, поиск нового решения, позитивную эмоциональную выразительность и социальное смелость, и артистизм в ролевом поведении. Но наличие одного такого свойства, как изменчивость, не позволит индивидууму выполнить намеченные задачи до логического завершения, поэтому для балансировки необходима стабильность или устойчивость.

Среди основных показателей стабильности в интеллектуальной сфере можно выделить независимость мышления, устойчивые когнитивные потребности. В эмоциональной сфере это отсутствие склонности испытывать беспокойство, страх и гнев в поведенческой сфере - социальную нормальность поведения и признание ценности другого человека. Высокий уровень эмоциональной стабильности сохраняет благоприятную психологическую атмосферу, необходимую для любой профессиональной

деятельности. Интеллектуальная стабильность проявляется в самообеспечении и постоянно выраженной когнитивной необходимости, поведенческом-социальном нормативном поведении. Также эмоциональная стабильность обеспечивает психическое и физическое здоровье человека, то есть создает психологическую безопасность.[4]

Психологическое состояние, которое обеспечивает повышение уровня психологической безопасности личности, - это развитие самосознания, в том числе самопознание (безопасный тип личности), самостоятельность (адекватная самооценка), саморегуляция (баланс, способность регулировать эмоциональное состояние).

Можно сказать, что психологическая безопасность в организации и совместной деятельности одинаково определяется как характеристиками окружающей среды, так и личностными качествами личности. Личная психологическая безопасность во многом зависит от адаптивных способностей человека - гибкости, когнитивных способностей и эмоциональной стабильности.

Рассмотрим психологическую безопасность образовательной организации. Современную школу можно рассматривать как объект высокого риска, поскольку она предназначена для производства психологически здорового человека. Следовательно, вопрос психологической безопасности или культуры психологической безопасности во взаимодействии участников образовательной среды становится чрезвычайно актуальным. Основанием для выявления сущности функций психологической безопасности в образовательной среде является характеристика психотравмирующего воздействия возможного в педагогическом общении.

Образовательная среда является частью жизни, социальной среды человека. Образовательные учреждения как социальный институт общества являются субъектами безопасности, а важность изучения психологической безопасности личности в образовательной среде определяется тем, что

образовательные учреждения, в том числе подрастающее поколение, взрослые и семьи, могут строить их местной системы безопасности как посредством образования, так и воспитания, а также путем решения проблем развития.[33]

Характеристики, которые снижают уровень безопасности образовательной среды для учащихся: переполненные классы, где трудно поддерживать нацеленность на обучении, и учитель не успевает обратить внимание на максимальное количество студентов; недостаток заботы педагогов при наличии жесткой дисциплины; отказ от других культур; отчуждение и предубеждение по отношению к ученику со стороны сверстников или учителей; напряженность в межличностных отношениях и несоблюдение требований.

Те же характеристики, что и доброжелательная атмосфера; высокие ожидания от работы студентов без предвзятости, одинаковые способы оценки студентов; высокий уровень участия в образовательной среде и процессе обучения, а также участие родителей; обучение навыкам социального взаимодействия - повышение безопасности образовательной среды и ее защитных функций.

Из выше сказанного следует, что безопасность это ведущая характеристика, которая определяет развитие социально и психологически здоровой личности. Для человека психологическая безопасность это пространство, где нет психологического насилия, где существует удовлетворение потребностей в общении. Важна психологическая безопасность в образовательной среде, потому что в нее включено большое количество субъектов. Это ученики, учителя, родители. Между ними возникает много конфликтов, которые необходимо разрешать. Для этого лучшим решением будет наличие в школе службы примирения. Она не только призвана разрешать конфликты, но и давать знания и опыт в данной сфере. Далее мы перейдем к рассмотрению угроз для школы и

характеристики школьной службы примирения.

1.2. Элементы, обеспечивающие безопасность организации, сдерживающие конфликты

В связи со спецификой охраняемых в школе интересов: непрерывности и качества образовательного процесса, жизни и здоровья участников образовательного процесса, задачи охраны определяются, как особый объект контроля защиты охранной деятельностью отношений, закрепленных в уставе ОС между участниками образовательного процесса.

Основной источник возникновения угроз в образовательной организации являются конфликты между участниками образовательного процесса на основе отклонений в поведении студентов. В этой связи охрана и безопасность в целом рассматриваются как часть механизма, регулирующего учебный процесс, в качестве одного из способов.

Угрозы и риски безопасности в бюджетном учебном заведении

Различают следующие группы угроз:

а) угрозы, возникшие в результате поведения участников учебного процесса:

- угрозы образовательному процессу, возможные в связи с отклонением в поведении его участников;

- угрозы образовательного процесса, в собственности школы и здоровья участников образовательного процесса в результате неуголовным преступлений студентов и лиц из их окружения;

- угрозы для учебного процесса, жизни и здоровья его участников в связи с действиями лиц с четко определенной криминального характера, на основе конфликтов между участниками образовательного процесса и об условиях образовательного процесса;

б) Угрозы в результате реализации намерения, возникшего извне:

- угрозы имущественного характера.

Виды конфликтов и их происхождение

В основе угроз школьной безопасности лежат следующие психологические внутриличностные, межличностные, межгрупповые и внутригрупповые мотивационные конфликты, возникающие в школьных стенах:

- между отдельными учащимися на основе девиантного поведения незначительной части учащихся;

- между отдельными учащимися и детскими группами (группами, классами) по аналогичной причине;

- между отдельными учащимися, группами стажеров и учителями (и администрацией школы) на основе девиантного поведения отдельных руководителей учащихся и поведения пассивных исполнителей (последователей), которые имитируют их;

- между отдельными возвышенными родителями обездоленных студентов и учителей (администрация школы).

В число «отдельных обучающихся» попадают и те ученики, что обучались в обычных общеобразовательных школах и покинули школу через какое то время по причине неуспеваемости или непрекращающихся конфликтов. Среди участников неурегулированных конфликтов могут оказаться дети, переведенные в другие общеобразовательные школы, спецшколы или на домашнее обучение либо достаточно давно покинувшие школу.

Конфликты в средней школе возникают постоянно на почве несовместимости различных психологических типов учеников, различных уровней их физического и психического развития, усугубляемых социальным неравенством. Школа не всегда своевременно до момента обострения конфликта может определить, когда пустяковые ничего не значащие причины возводятся психопатическими личностями до степени трагедии и заканчиваются трагедией. В воображении более слабой стороны конфликта школа, как третье лицо в конфликте, представляется неким конечным единым организмом, на которого подросток возлагает конечную вину за

мнимые или действительные обиды, за разрушение привычного для него ритма жизни, в котором не все было так уж плохо.[2,3]

Е. Мелибруды, В. Зигерта и Л. Ланге говорят о том, что конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

- 1) адекватности восприятия конфликта;
- 2) открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем;
- 3) создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Из вышесказанного можно сделать вывод о важности наличия службы примирения в школе. Наличие службы в свою очередь, поможет обеспечить внутреннюю безопасность школы.[28]

Службы по примирению школ уже работают во многих школах. Услуги по примирению школ или услуги посредничества в школах являются инструментом урегулирования школьных конфликтов. Специфика организации такой услуги в школе регулируется письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».[17] Школьное посредничество является демократическим институтом. Необходимость развития таких учреждений связана с тем, что число асоциальных семей, детей с отклоняющимся поведением, детей с суицидальным поведением увеличивается. В связи с этой школой необходимо искать способы влияния и нестандартного взаимодействия со студентами, чтобы минимизировать споры, конфликты и их негативные последствия и создать благоприятную и комфортную среду для учащихся в школе. Такой демократический институт, как посредничество, широко распространен в странах с высокой правовой культурой и используется во всех сферах жизни общества. Развитие услуг по примирению школ способствует развитию как гражданского общества, так и гражданского сознания детей и развивает навыки конструктивного общения в студенческом сообществе. Благодаря функционированию этой службы в

школе сокращается количество конфликтных ситуаций, уменьшается количество правонарушений, создаются условия, обеспечивающие открытость и доступность школьной деятельности.

Правовая основа деятельности посреднической службы в школе.

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об Образовании в Российской Федерации».[31]

Федеральный Закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка Российской Федерации».[29]

Федеральный Закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».[30]

Письмо министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».[17]

Федеральный Закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» раскрывает понятия, как медиатор, медиативное соглашение, процедура медиации.

Процедура посредничества - это метод разрешения споров с помощью посредника на основе добровольного согласия сторон для достижения взаимоприемлемого решения.

Посредник, посредники - независимые лица, независимые лица, вовлеченные сторонами в качестве посредников при разрешении спора, чтобы помочь в разработке решения по существу спора сторонами.

Соглашением о посредничестве является соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры посредничества к спору или спорам, для разделения разногласий по спору и заключения в письменной форме.

Посредник организует помощь конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в поиске взаимоприемлемого и

жизнеспособного решения, которое впоследствии удовлетворит их интересы и потребности.[6]

Медиативный подход может использоваться любым лицом, получившим соответствующую подготовку, в том числе для разрешения или предотвращения споров и разногласий, в которых он выступает в качестве одной из сторон.

Службой школьного посредничества является услуга, созданная в образовательной организации и состоящая из сотрудников образовательной организации, студентов и их родителей, прошедших подготовку и обучение основам метода школьного посредничества и медианного подхода.

Школьное посредничество решает ряд важных психологических, юридических вопросов

Деятельность школьных посреднических служб основана на:

Обеспечение формирования и обучения «групп сверстников» («группы сверстников» - это группы детей, которые объединяются для обучения посредничеству и посредственного подхода с целью последующего применения этих знаний и навыков в разрешении споров, предотвращения конфликтов между сверстниками, и распространение знаний, навыков и опыта среди сверстников, младших и старших школьников). Обучение методу школьного посредничества студентов и подготовка «групп сверстников». Формирование «групп сверстников» у учащихся образовательной организации для двух возрастных групп: 5-8 классов и 9-11 классов;

применение медиативного подхода, а также технологий позитивного общения в коррекционной работе с несовершеннолетними правонарушителями, в том числе в общении с работниками правоохранительных органов и представителями комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав.[8]

А.Ю. Коновалов говорит о том, как можно организовать данную службу в школе. Необходимые действия:

1. Ознакомить участников учебного процесса с особенностями организации и деятельности такой службы в школе.

2. Мотивировать учащихся своих родителей и учителей к участию в мероприятиях, связанных с обучением в школе.

3. Проведите дискуссию об организации такой службы с участием школьного совета.

4. Обучать сотрудников школы, студентов, родителей методом «школьного посредничества».

5. Установить тесное сотрудничество посредников с органами опеки и попечительства, предотвращения пренебрежения и правонарушений, комиссией по делам несовершеннолетних и защиты их прав.

6. Разработать местный акт, регулирующий работу такой службы.

В результате внедрения школьной медиации в образовательной организации сформирована инициативная группа сотрудников этой организации, а также родители студентов, которые готовы активно участвовать в работе школьной посреднической службы.[7]

Какова деятельность служб примирения в школе?

1.Регистрация заявок на участие в услуге.

2.Служба по примирению решает, какой случай потребуется для работы, и какие методы будут использоваться для разрешения конфликта.

3.Проведение восстановительного посредничества в сложных случаях (работа с семьями в социально опасной ситуации, с подростковыми правонарушителями и т. д.)

4.Проведение посредничества и «общинных кругов» школьниками-посредниками.

5.Работайте с родителями студента.

6.Описание работы с различными случаями.

7.Встречи со сторонами в конфликте через определенное время.

Круги сообщества - как эффективный способ разрешения сложных конфликтов

Этот метод широко используется для решения различных проблемных ситуаций. Участниками кружка могут быть те, кто каким-то образом связан со сложной ситуацией. Фазы действий:

1.Создание основы для диалога - приветствие участников круга. Знакомство, достижение соглашений о правилах работы в Круге.

2.Обсуждение проблемной ситуации, интересов и намерений - рассказы об опыте, проблемах, проблемных ситуациях, выявлении проблем, интересов, намерений, надежд.

3.Рассмотрение возможных вариантов выхода из проблемной ситуации и решения проблем, выявленных в ходе встречи, - обсуждение возможных решений (возможно, несколько раундов, кастодиан и добровольцы создают условия для достижения консенсуса). Подводя итоги обсуждения.

4.Достижение консенсуса или чувство общности - определение точек согласия или общей точки зрения - определение следующих шагов в нормализации отношений.

5.Заккрытие - подведение итогов: соглашение следующие шаги - окончательный обмен мыслями о встрече в Круге.

Главное в Кругах - это атмосфера, которая позволяет вам переходить от взаимных претензий и жалоб к объединению, пониманию и совместной работе, чтобы улучшить вашу жизнь.[19]

В школе примирения службы, в основном на основе принципов реституционного посредничества. Что это значит?

Добровольность участия сторон - стороны добровольно участвуют в собрании, их принуждение к участию в любой форме неприемлемо. Стороны имеют право отказаться от участия в посредничестве как до его начала, так и во время самого посредничества.[11]

Осведомленность сторон - посредник обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях. Посредник в этой службе будет играть роль посредника, который поможет наладить конструктивный диалог между сторонами в

конфликте. Посредник не несет ответственности за согласование сторон или решение. Только сами стороны могут принять решение о примирении.[10]

Нейтралитет посредника. Посредник одинаково поддерживает стороны и их желание разрешить конфликт. Если посредник считает, что он не может оставаться нейтральным, он должен передать дело другому посреднику или прекратить посредничество. Посредник не может получать вознаграждение от любой из сторон, что может вызвать подозрение в поддержке одной из сторон.[24,22]

Конфиденциальность посреднического процесса - посредничество является конфиденциальным. Посредник и служба примирения обеспечивают конфиденциальность посредничества и защиты от раскрытия документов, относящихся к процессу посредничества. Исключением является информация, связанная с возможной угрозой жизни или возможностью совершения преступления; при идентификации этой информации посредник информирует участников о том, что эта информация будет раскрыта. Посредник отправляет информацию о результатах медиации в структуру, которая отправила дело на посредничество. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.[34]

Ответственность сторон и посредника - посредник несет ответственность за безопасность участников собрания, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результаты медиации лежит на сторонах конфликта, вовлеченных в посредничество. Посредник не может рекомендовать сторонам принять решение по существу конфликта.

Сглаживание вреда преступнику. В ситуации, когда есть преступник и жертва, ответственность правонарушителя заключается в том, чтобы сгладить вред, причиненный жертве.

Посредничество может применяться в школе при разрешении различных конфликтов.

Ключевыми показателями уровня формирования комфортной безопасной образовательной среды, которые выделяет М. В. Башкин, являются:

- снижение негативного воздействия возникающих конфликтов посредством обучения взрослых основам медиации, а также обучение детей медитативному подходу и положительным коммуникационным технологиям в «группах сверстников»;
- снижение уровня агрессивных, конфликтных проявлений среди подростков;
- формирование условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития ребенка;
- повышение уровня социальной и конфликтной компетенции всех участников образовательного процесса;
- удовлетворение отношениями друг с другом в целом образовательной среды школы.

Из параграфа можно сделать вывод: в деятельности образовательной среды учувствуют большое количество людей, вследствие чего между ними может быть огромное количество конфликтов которые необходимо разрешать. Конфликты оказывают влияние на уровень безопасности образовательной организации. Увеличения уровня безопасности школы зависит от наличия в ней школьной службы примирения. Ее деятельность поможет предупреждать и разрешать конфликты, также увеличится уровень конфликтологических компетенций за счет изучения теоретических знаний о конфликте и процедуре медиации.

1.3. Модели школьных служб примирения

На данный момент существует три организационные модели службы сверки школ. К ним относятся:

- «профилактическая» модель;
- «воспитательная» (педагогическая) модель;
- «сервисная» модель.[9]

В рамках первого «профилактического» подхода служба примирения призвана декриминализовать окружающую среду подростков, чтобы помочь устранить причины незаконного поведения школьников. Как правило, такая логика формирует точку зрения на службу примирения как элемент системы предотвращения пренебрежения и несовершеннолетних правонарушений и ведет к организационной интеграции службы в социально-педагогическую единицу школьной администрации. Служба примирения в этой версии работает в единой системе с советом по профилактике, социальным педагогом, психологом и другими школьными специалистами, занимающимися проблемами девиантного поведения.[12] Оценка эффективности услуги оценивается в соответствии с «показателями эффективности»: количеством и сложностью, проводимых программ и «уровнем конфликта» в школе.

Став частью административной системы школы, служба подчиняется руководству школы: координирует с ней вопросы своей работы и сообщает о своих результатах директору или его заместителю. Как правило, такую организацию деятельности можно назвать «административно-профилактическим» вариантом. В рамках «административно-профилактического» варианта клиент является администрацией школы. Это она и служит службой примирения, встроенной в систему профилактики, подчиненной администрации школы. Это один из способов обслуживания администрации, который указывает службе начать процесс декриминализации школы и предоставила ей ресурсы для этого. Служба в контексте «профилактического» подхода работает с окружающей средой подростка, выполняя задачу трансформации по отношению к ней. И программы примирения будут лишь одним из инструментов такой работы.

Иной взгляд на службу - «воспитательный» («педагогический»). В

рамках этого подхода создание службы рассматривается как проявление активности детей, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ примирения выступает как коллективная общественно значимая деятельность, которая формирует «образовательный коллектив» детской службы. Он 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.. В этом случае услуга не рассматривается как «производственная структура», которая действительно способна влиять на криминальные процессы. Он воспринимается как образовательная программа - хороший клуб, и организационно он остается вполне автономным, считаясь системой образовательной работы школы как одной из ее форм. В рамках «образовательного» подхода дети, принимающие участие в деятельности службы примирения, действуют как клиенты. Они приходят в службу, чтобы «участвовать», и тем самым дать ей заказ на их развитие. Дети учатся навыкам примирительных встреч, командной работы, улучшают свои коммуникативные навыки и моральные качества. И они используют новые навыки в разрешении реальных конфликтов в соответствии с принципом: «Даже если мы помогаем одному человеку, мы все должны его изучить». Следует обратить внимание, что образовательный подход имеет очень хорошие перспективы для развития. Прежде всего, в детских организациях и системе дополнительного образования.[23]

Итак, в описании «профилактической» и «воспитательной» моделей мы видели два варианта организационного оформления службы: как структурную единицу социально-педагогической единицы школьной администрации и как «образовательный коллектив» (организационно это может быть клуб, детская организация, образования и пр.).

Но есть третий вариант – организационно оформленный в рамках школьного самоуправления. К сожалению, научная и методологическая база

школьного самоуправления была очень плохо развита. Закон «Об образовании» определяет два принципа управления учебным заведением: единоличие и самоуправление. И дает право участвовать в управлении учебным заведением учителям, родителям и детям. Кроме того, закон предлагает открытый список форм школьного самоуправления и присваивает определенные компетенции органам самоуправления по вопросам, которые должны быть отражены в уставе школы.

Таким образом, самоуправление является одной из форм управления школой. Наряду с полномочиями директора, в школе должны быть полномочия у детей, родителей, учителей. Границы полномочий субъектов школьного самоуправления определяются уставом школы и соответствующими местными актами. Формы этих полномочных органов самоуправления может выбирать учебное заведение. Органы самоуправления являются «совместными» с участием педагогов, родителей и учащихся, например, студенческий совет с участием школьников, которых избрали. Органы школьного самоуправления, образованные учащимися. Обычно называют органами студенческого самоуправления.

Основной смысл самоуправления заключается в том, что с его помощью учащиеся, имеют возможность влиять на школьную политику – как посредством участия в процессе принятия решения, так и посредством собственной деятельности в управлении процессами в школе. Самоуправление делает школьную жизнь предметом совместного творчества всех ее субъектов.[26] Органы самоуправления имеют представительные и исполнительные функции. Представительские функции дают органам самоуправления право участвовать в принятии решений по вопросам школьной жизни от имени своих избирателей – например, обучающихся. Если орган самоуправления не имеет репрезентативных функций, то выборность перестает быть необходимой. Исполнительные органы самоуправления созданы для организации конкретной работы и могут формироваться из числа добровольцев.

Служба примирения в школе может иметь статус органа студенческого самоуправления с исполнительными функциями. Отметим некоторые особенности службы примирения: в школьной системе самоуправления служба является независимым, «автономным» органом, не подчиненным какому-либо другому органу. Она, как «сила студентов» (или учителей, родителей), строит партнерские отношения с «силой директора». Это означает не только другой способ сотрудничества, но и другой уровень ответственности. Как только директор перестает быть «высшим органом» службы примирения, она лишена не только контроля, но и административного покрова. Служба в статусе самоуправления берет на себя полную ответственность за результаты своей деятельности, зная, что в случае возникновения конфликтов при осуществлении программ директор имеет все основания для участия. Другая особенность заключается в том, что служба примирения не может ничего заказать для студентов, и в этом направлении не следует искать в ней ресурс для подчинения детей. Орган самоуправления создан для решения проблем участников школьного сообщества, представления их интересов в жизни школы. Поэтому оценка работы органа самоуправления будет основываться на результатах, которые ему удалось достичь в интересах своих «клиентов», например, студентов. Что должны сделать ученики для разрешения конфликтов? Очевидно, что это должно быть мирное решение конфликтов и криминальных ситуаций.[1] Служба, отвечая на этот заказ, предоставляет студентам такие услуги. На самом деле, это смысл понятия «сервис». Служба работает для выполнения определенной цели, служить. Следует обратить внимание, что концепция обслуживания идеально соответствует сущности самоуправления. В качестве органа студенческого самоуправления служба обслуживает школьников, которым нужна помощь в разрешении конфликтов. Поэтому оценка работы службы будет основана на том, насколько успешно она справляется с порядком учащихся. Это не означает, что служба не будет работать с информацией, передаваемой администрацией школы. Факт согласия ученика на участие в

программе - это момент, когда был получен заказ. И критерием эффективности является способность службы справляться с ситуациями, которые приходят к ней.

Таким образом, целью службы примирения, обслуживающей студентов, является удовлетворение запросов студентов в мирном разрешении конфликтов и конфликтных ситуаций. Специалисты в области постановки целей будут разумно заметить, что цель должна быть сформулирована по-разному. Например, как «снижение уровня конфликта в школе», «воспитание отношения толерантного сознания», в конце концов, та же «предотвращение нарушений». Но факт в том, что служба не может ставить цели для себя. Цели обслуживания - это клиент. Если клиенты сами являются студентами, то они очень далеки от таких целей. Их цель состоит в том, чтобы получить возможность для не карательного, конструктивного разрешения конфликтов.

Таким образом, мы можем говорить о третьей модели - «сервисной». В отличие от «профилактической» и «воспитательной», она не направлена на изменение окружающей среды детей. Она не ориентирована на задачу профилактики, а также на задачу воспитания. Ее задача - удовлетворить просьбу детей, предоставляя соответствующие услуги. В центре внимания подхода лежит показатель клиента, который является конкретным учеником или взрослым.[16]

«Сервисная» модель в самоуправлении довольно органична. В то же время в рамках самоуправления можно также использовать «профилактическую» модель, но без подчинения службы примирения администрации школы, что наблюдается в «административно-профилактической» версии. Реализация «профилактической» модели возможна, если ученик службы примирения - это не весь студенческий коллектив, а актив ученика. Избирательный орган с представительными функциями - школьный парламент - решает, что студенческому самоуправлению необходимо управлять процессами криминализации, и для этого необходимо создать службу примирения. В этом варианте он будет

реализовывать цели «профилактической» модели. Но специфика заключается в том, что служба больше не является частью административной системы школы.

Но как насчет школ, где нет школьного самоуправления и, по сути, создание службы примирения, станет первым признаком его появления? Означает ли это, что служба примирения может выступать в качестве самоуправляющегося органа, который контролирует процесс декриминализации школьной среды только в том случае, если в момент его создания в школе есть студенческий актив, способный стать клиентом для такого вида деятельности? По нашему мнению, это не значит. Клиент, в отсутствие системы самоуправления, может быть группой инициаторов создания службы примирения - обычно это группа детей-взрослых, которая занимается ситуацией и готова ее изменить. Пока эта команда существует - служба будет работать для этой задачи. Органы самоуправления не имеют возможности диктовать свою волю студентам, а вопросы вербовки и полномочий службы официально оформляются местными школьными актами, тогда нет особых проблем, связанных с неформальным статусом клиента. Фактически, группа участников школьной жизни реализует свое право участвовать в управлении школой по инициативе создания нового органа самоуправления. Служба примирения может быть не только органом студенческого самоуправления. Это может быть орган студенческого педагогического самоуправления (клиенты - ученики и учителя, студенческие и педагогические предметы) с совместным укомплектованием персоналом из числа детей и учителей; орган родительского самоуправления - с набором из числа родителей по их собственной просьбе. Возможны и другие комбинации, принимая во внимание тот факт, что органы школьного самоуправления могут быть как «отдельными», так и «совместными».[18]

Как мы видим, интересы клиента имеют решающее значение для характера услуги. В результате появляются различные варианты постановки целей, набора и организации работы службы, сформированной как орган

самоуправления.

Интересен вопрос главы службы, созданной в статусе органа студенческого самоуправления. Очевидно, что взрослый не может управлять данной службой. Такой орган должен иметь систему самоорганизации детей, а взрослый может помочь в качестве консультанта, куратора. [27]Для того, чтобы перейти к такому типу взаимодействия, особая важность имеет компетенция взрослого человека в вопросах формирования и поддержки детской команды. При создании службы не как студент, а как совместный орган самоуправления с участием детей и взрослых, вопрос лидерства также будет включен в повестку дня. Совместный орган вполне допускает взрослого как лидера, но он не может быть ни назначенным директором, ни самопровозглашенным. Должна быть определенная процедура решения проблемы лидерства. Возможен вариант одобрения кандидатом руководителя службы представительным органом самоуправления. Однако он де-факто приводит к ситуации подчинения службы. Существует еще один вариант - обеспечить позицию главы должности на службе в качестве избранной. Конечно, активисты службы примирения, в том числе дети, должны выбрать лидера. И, выберите на определенный период. Возможно, ежегодные выборы в качестве главы службы определенного взрослого будут скорее церемонией, чем реальной «борьбой за власть». Но эта церемония играет важную роль в назначении статуса службы как органа самоуправления.[21,20] Можно создать вертикальную модель организации службы примирения.

Службу примирения школ можно контролировать Службой муниципального примирения, которая организована на основе психолого-педагогической реабилитации и коррекции, Центра диагностики и консультирования, а также является одним из направлений муниципальной службы по делам несовершеннолетних. Первые два учреждения являются частью системы образования и являются субъектами профилактики, работа Службы муниципального примирения проводится по двум основным

направлениям. Во-первых, это оказание поддержки службам примирения школ. Эта область деятельности включает проведение конференции руководителей ШСП, «круглых столов», студенческих собраний; организация курсов по внедрению технологий восстановления (метод школьного посредничества), а также обучение равных посредников.

Молодым волонтерам приходится иметь дело с различными ситуациями: от классического произношения до серьезных конфликтов, в которые могут быть вовлечены ученики, учителя и родители. Конечно, в самых сложных случаях связаны специалисты коммунальной службы.

И второе направление – реализация программ.[25] Проблемы, которые адресованы службе, достаточно серьезные. Это бродяжничество, самоубийства, компенсации за материальный ущерб, отношения между родителями и детьми, семейные конфликты, разводы. Работа организована в соответствии с заявлениями комиссии по делам несовершеннолетних и защитой их прав, отдела опеки и попечительства, по личному обращению граждан.

Таким образом, мы рассмотрели модели горизонтальной организации служб примирения в школе, а также предложили вариант вертикальной организации.

В параграфе мы рассмотрели модели школьных служб примирения и их характеристики. Мы можем сделать вывод о том, что в каждой модели есть свои плюсы. Профилактическая модели организовывается администрацией и отчет предоставляет администрации, следовательно, деятельность службы контролируется. В воспитательной модели заказчиком являются дети, которые принимают основное участие в деятельности. Сервисная модель включает в себя аспекты предыдущих моделей. Ориентация на заказчика. В ней принимают участие все субъекты образовательной среды, существует возможность реализации целей профилактической модели. Если в школе отсутствует орган самоуправления, это не является преградой для организации службы. Она может быть органом

ученическо-педагогического самоуправления с совместным комплектованием из числа ребят и учителей; органом родительского самоуправления - с комплектованием из числа родителей по их же заказу. Возможны и другие комбинации. Сделаем вывод, что сервисная модель школьной службы примирения для образовательной организации является органичной, так как может выполнять цели других моделей и задействовать в своей деятельности учеников, учителей и родителей.

ВЫВОД ПО ГЛАВЕ 1

Психологическая безопасность как состояние сохранности психики предполагает поддержание определенного баланса между негативными воздействиями на человека окружающей его среды и его устойчивостью, способностью преодолеть такие воздействия собственными ресурсами или с помощью защитных факторов среды.

Безопасность зависит не только от внутренних, но и внешних факторов. Особенно важна безопасность в образовательной среде. Потому что школа помимо образовательной функции выполняет воспитательную. Тем самым, можно сказать, что опыт взаимодействия с конфликтом, который ребенок получит, он будет накладывать на похожие ситуации или любые которые происходят с ним. Поэтому важно получение позитивного опыта от разрешения конфликта. Для это в школах необходимо наличие службы примирения. Благодаря ее деятельности, можно не только разрешать конфликты, но и получать знания о различных методах его разрешения и положительный опыт. Также она способствует повышению конфликтологической компетентности.

Существует три вида модели служб. Первая это профилактическая, в которой заказчиком является администрация. Она встроена в систему профилактики и подчинена администрации, выполняет функцию декриминализации. Основная миссия это преобразование подростковой среды. Вторая модель, воспитательная. Ее заказчиком являются дети. То есть создание службы рассматривается как самореализация детей. Она полностью автономна от администрации. Третья модель, сервисная, она является наиболее органична для образовательной среды. В ней наряду с властью директора существует власть и у учителей, родителей и учеников. В данной модели органы самоуправления могут работать совместно с администрацией. Получать от них ресурсы и саморазвиваться, то есть в этой модели присутствуют характеристики профилактической и воспитательной моделей. Данная модель наилучшим образом способна обеспечить безопасность

школы как организации, потому что это совместная работа администрации и органа самоуправления, служба ориентирована на заказчика. Важны те, кто обратился в службу и разрешение их конфликтов.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ШКОЛЬНЫХ СЛУЖБ ПРИМИРЕНИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. ОБРАБОТКА И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Исследование проводилось с целью анализа влияния школьных служб примирения на безопасность школы и выявления эффективности моделей служб.

Испытуемые были выбраны исходя из цели исследования. Исследования проводились в школах города Екатеринбурга: №183, №127, №173. В них участвовали руководители служб, администрация школ и учащиеся.

В школах организация служб происходила по указу 06.11.2014 «Об образовательных организациях из условий для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов». Службы занимаются не только урегулированием конфликтов. В них ведется обучающая деятельность: тренинги, семинары, круглые столы, различные игры.

Выбор данных школ обусловлен тем, что в данных школах есть действующие службы примирения. Задачей было исследовать службы, чтобы выяснить вид модели. Далее провести исследование насколько люди готовы к внедрению сервисной модели службы.

В ходе исследования были использованы следующие методы опроса:

1) Метод интервью. Данный метод был направлен на сбор первичных данных о школьной службе примирения №183. Целью интервью было исследовать деятельность службы, проводимые мероприятия и достижения. Руководителем службы является Гвоздева Екатерина Ивановна, по профессии она социальный педагог. В ходе интервью была получена первичная информация. Вопросы, которые были заданы во время интервью в Приложении 1

2) Метод анкетирования. Данный метод был направлен на получение информации о деятельности служб в школах города Екатеринбурга. Вопросы из анкеты представлены в Приложении 2. В начале анкеты присутствует вступительное слово для респондентов. Краткая информация о теме исследования и 3 моделях школьных служб примирения. В состав анкеты входят 9 вопросов по темам, связанным с деятельностью служб примирения. Из этих вопросов 2 закрытого типа, в котором присутствует выбор ответов. Остальные вопросы закрытого типа, они предполагают, ответ на него целиком и полностью должен быть сформулирован самим респондентом.

Использование математико-статистического анализа. Н-критерий Крускала-Уоллиса был выбран, потому что он предполагает анализ трех и более независимых выборок. Также был использован U-критерий Манна-Уитни – непараметрический статистический критерий, который используется для сравнения двух независимых выборок. Критерии были выбраны, потому что позволяют выявить различия значений параметра между малыми выборками.

2.2. Обработка и анализ результатов

Сначала было проведено интервью с руководителем школьной службы примирения, Гвоздевой Екатериной Ивановной. В интервью было 8 вопросов.

В результате первого вопроса я выяснила, что служба является действующей уже четвертый год. С момента выхода приказа 06.11.2014 «Об образовательных организациях из условий для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов».

Школа №183 участвовала в пилоте по организаций школьных служб примирения в городе Екатеринбург.

Руководитель службы примирения школы №183 закончила УрГПУ по направлению социальный педагог. Повышение квалификации по следующим темам: « Практика проведения медиации рамках работы школьной службы примирения»; «Медиация в работе с несовершеннолетними, склонными к совершению правонарушений»; «Восстановительная медиация как эффективная форма разрешения школьных конфликтов».

В деятельности службы принимают участие руководитель службы, ученики 7-8 классов в количестве 5 человек.

Для детей преподают сначала теорию по медиации, затем отработка знаний на практике. Проведение тренингов, мастер-классов игр, круги сообществ. Для педагогов разработаны семинары. Для родителей обязательное информирование о наличии службы, обучение медиации.

Обучение волонтеров программе «Конфликтология» (понимание конфликта, способы его разрешения, ступени разрешения конфликта). «Основы медиации» (стандарты восстановительной медиации, регистрационные документы ШСП). «Технология работы медиатора», (Доверие. Самоконтроль. Нейтральность. Выражение потребностей и чувств. Толерантность.)

Сложность заключается в привлечении родителей к деятельности службы, на занятия приходят несколько человек. Среди детей участие принимают около 5 человек. При проведении процедуры медиации среди учеников, они выбирают в качестве медиатора только взрослого.

Участие родителей хоть и в малом количестве. С момента возникновения службы через нее в среднем прошли около 10% учащихся. Сокращение количества правонарушений. Можно увидеть на графике 1. С момента начала работы службы примирения количество случаев стало меньше.

На основе проведенного интервью можно сделать следующие выводы:

- В деятельности службы участие принимают не только учителя и ученики, также родители.

- Благодаря наличию службы в школе уменьшилось число правонарушений.

- Дети в службе не только разрешают конфликты, но получают знания о теории конфликтологии и медиации.

Следующим следованием было анкетирование.

На первый вопрос мы получили следующие данные:



Рис. 1. Модели ШСП

Из данной диаграммы мы видим, что большинство респондентов относят службу примирения, которая есть у них в школе, к «воспитательной» модели службы. В одинаково равном количестве респонденты выбрали варианты «профилактической модели», и вариант где присутствуют элементы всех моделей. Никто из респондентов не выбрал вариант «сервисной» модели службы.

По результатам данного вопроса, можно сделать вывод, что «сервисная» модель ШСП в данных школах отсутствует.



Рис. 2. Основные участники деятельности ШСП

По данным диаграммы второго вопроса, можно сделать вывод, что в деятельности службы принимают участие педагоги и ученики в одинаковом количестве и больше, чем все остальные. Далее по убыванию, респонденты выбрали родителей, социального педагога и психолога. Можно сделать вывод, что в деятельности службы принимают участие ученики, педагоги и родители, как свойственно «сервисной» модели службы.

По результатам ответов в следующем вопросе респонденты считают, что благодаря внедрению службы примирения в школе появилось место, куда можно обратиться за помощью.

Другая часть респондентов видит изменения в уменьшении конфликтов. Также респонденты выделяют положительное изменение психологического климата.

Получение опыта выделяется как отдельное изменение в школе, после внедрения в нее ШСП. Респонденты говорят о получении знаний и опыта в разрешении конфликтов и изменении взглядов на него. За этими

изменениями, отдельный пункт оперативное разрешение конфликтов. Как только возникает конфликт, служба мгновенно узнает о нем.



Рис. 3. Произошедшие изменения после внедрения ШСП

Последний пункт, который выделило меньшее количество респондентов это совместная работа взрослых и детей, что является признаком «сервисной» модели.

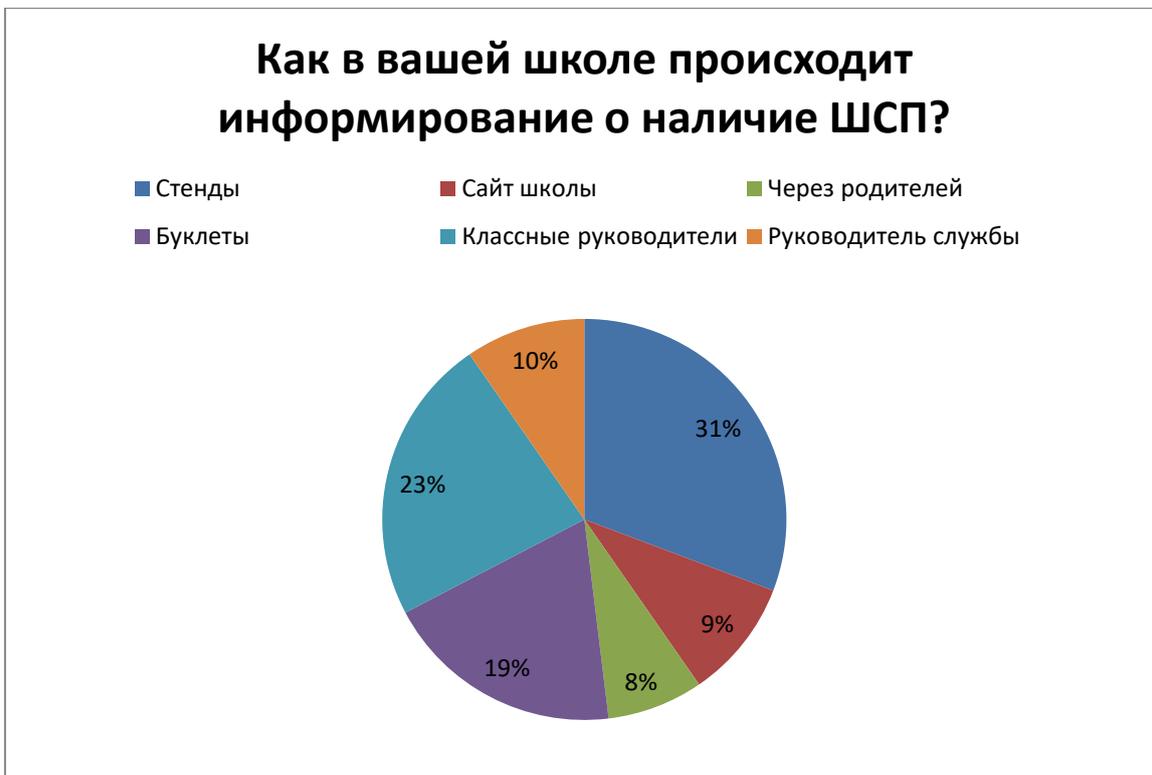


Рис. 4. Канал информирования о наличии ШСП

В следующем мы видим, какие есть способы информирования о наличии службы примирения в школах. Большой процент респондентов говорят о стендах, которые могут располагаться в коридорах школ. Следующий способ через классного руководителя, на собраниях и классных часах. Далее следуют буклеты, с информацией о службе и как можно обратиться. О службе можно узнать через руководителя, который также проводит собрания и различные мероприятия. Наименьший процент респондентов говорят о школьном сайте, как способе информирования. На сайте указана информация об участниках службы, мероприятиях как будущих, так и прошедших. Также на сайте указывают правовые документы ШСП.

Какие преимущества вы видите в деятельности ШСП?

- Разрешение конфликтов
- Помощь в конфликте
- Совместная работа учителей и учеников
- Досуг, общение, знакомства.
- Получение опыта

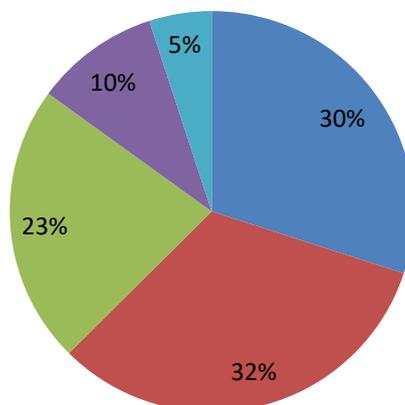


Рис. 5. Преимущества деятельности ШСП

Респондентам был задан вопрос о преимуществах службы. Первым пунктом с наибольшим количеством ответов, респонденты выделили помощь в конфликте. При возникновении конфликта, необходимо обратиться в службу и ее специалисты окажут помощь в разрешении конфликта, оно является следующей позицией, которую выделили респонденты. Далее выделяется пункт совместной работы учителей и учеников. Дети не останутся один на один в конфликте им окажут помощь не только учителя, но и ученики, в этом и проявляется совместная работа. Досуг, общение, знакомства тоже является преимуществом внедрения в школу службы примирения. Участвуя деятельности службы можно получать не только знания и хорошо проводить время, человек получает опыт в разрешении конфликтов, который затем он может применять в своей будущей жизни.

Как вы оцениваете уровень доверия у учеников к ШСП? (Где 1- низкий уровень доверия, 2- средний уровень, 3- высокий уровень, т.е. ученики самостоятельно обращаются в службу для решения их конфликта, зная, что будут соблюдаться основные принципы медиации)*

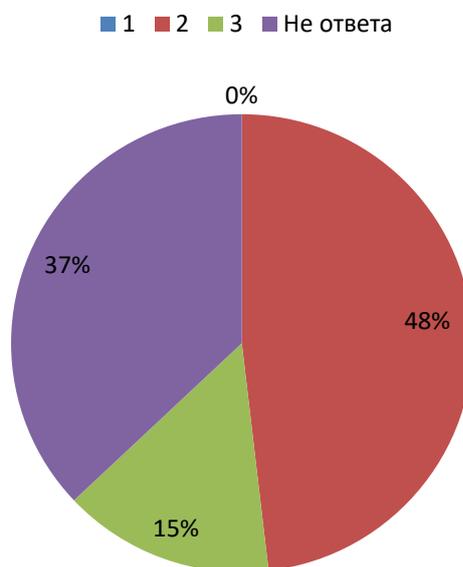


Рис. 6. Уровень доверия учеников ШСП

На вопрос о доверии учеников к службе примирения респонденты, которые являлись учениками могли не отвечать. На данный вопрос необходимо было выбрать уровень доверия: низкий, средний или высокий. 48% респондентов выбрали в качестве ответа средний уровень, а 15% ответили высокий уровень. 37% не ответили, потому что являются учениками.

В последнем вопросе респондентам предлагалось ответить на вопрос о сложностях, возникших при организации службы. Ответы были следующими: наибольшее количество респондентов ответили, что сложностей не было. Причиной таких ответов является то, что так отвечали ученики. Наибольший процент среди сложностей является занятость учителей и родителей, то есть из плотного расписания не всегда удается

уделять внимание деятельности службы. Следующий пункт это нежелание. Сложно привлечь к деятельности службы участников. Причиной этого может быть занятость другой деятельностью. Привлечь сложно не только детей, но и родителей. Из диаграммы можно сделать вывод, что все сложности взаимосвязаны.

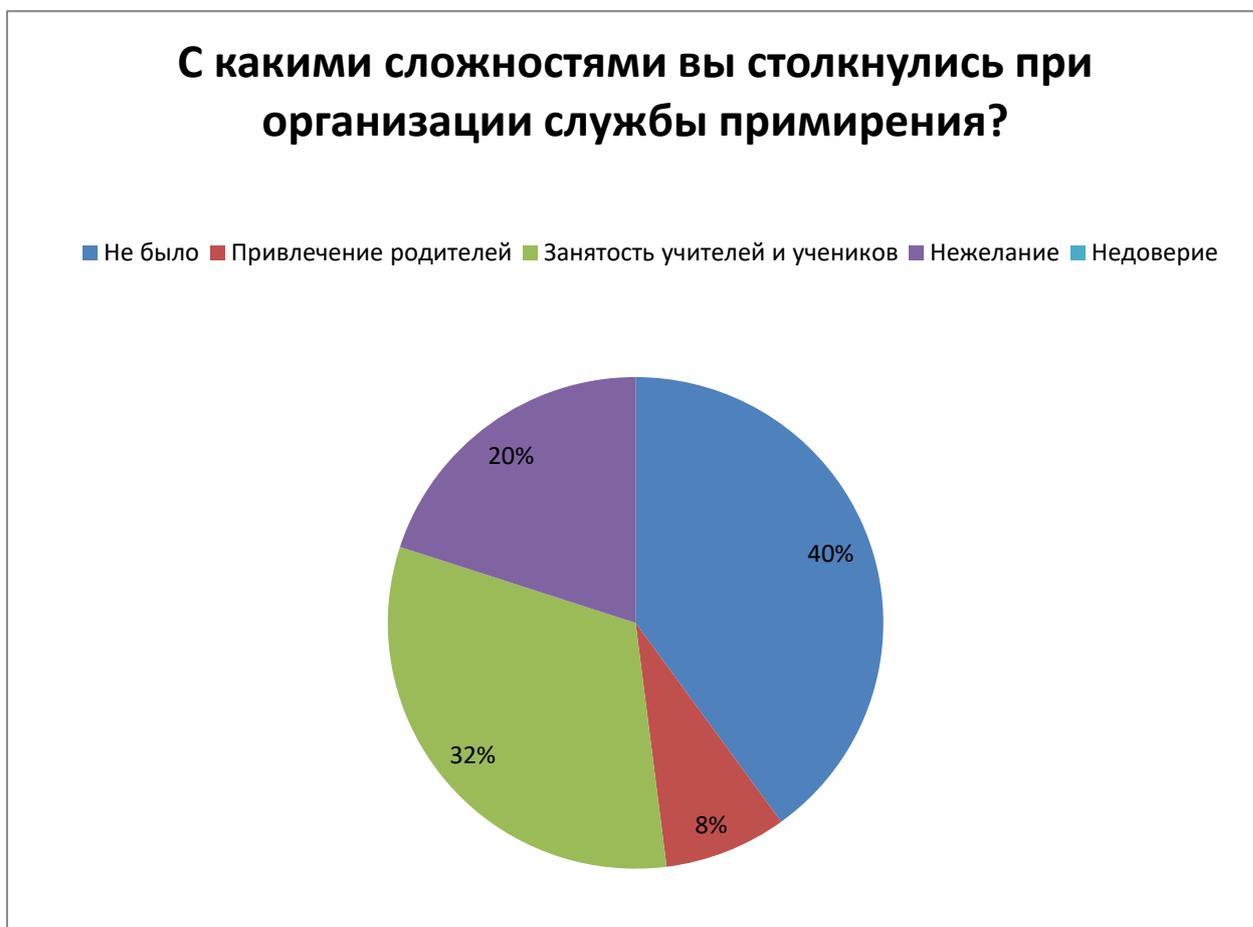


Рис. 7. Сложности при организации ШСП

Таким образом, можно сделать вывод, что в школах, в которых проводилось анкетирование, отсутствует «сервисная» модель службы. Часть респондентов говорит, что в их службе присутствуют элементы всех служб. «Сервисная» модель включает в себя совместную работу администрации школы и органа самоуправления, можно сказать, что служба с элементами всех моделей это сервисная.

Основные участники службы это ученики и педагогический состав. В меньшем количестве участие принимают родители, социальный педагог и

психолог. По результатам данного вопроса, мы не можем соотнести результаты вопроса с конкретной моделью службы примирения, потому что нет информации о том какие мероприятия проводятся в службе, на что они направлены, присутствует ли форма отчетности.

Изменения, которые произошли после внедрения в нее школьной службы примирения это «место, где могут помочь». Это показатель «воспитательной» модели, в которой ценится не столько сам продукт, который производит служба сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих участников высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

Информирование о наличии в школах служб примирения в основном происходит через буклеты. Это способ распространения информации удобен потому что появляется возможность привлечь больше людей к деятельности службы.

Преимуществом службы примирения является помощь в конфликте. Как мы уже говорили выше, это признак «воспитательной» модели. Е.Ю.Зинова говорит, что «воспитательная» модель действует по принципу: «даже если мы поможем одному человеку, то нам стоило всему этому учиться». Это говорит о том, что данная модель ориентирована на помощь в конфликте.

Уровень доверия к школьной службе примирения средний. Следовательно, мы можем говорить, что люди не совсем доверяют службе. Причины могут быть следующие: недостаточная информированность о процедуре медиации, об основных ее принципах: конфиденциальность, нейтральность, добровольность, равноправие. Причиной может быть нежелание разглашать конфликты, что сводится к принципам медиации, а точнее их не знанию. Поэтому следует повышать уровень информированности о процедуре, чтобы люди не боялись и доверяли службе.

Сложность в организации службы это занятость учеников и педагогов, причиной этого является плотное расписание. Конечно важно, чтобы в школе

дети занимались обучением, также несомненно важной является деятельность в службе примирения. Она дает не только знания и помощь, но огромный опыт, который поможет в будущей жизни.

Далее данные были обработаны с помощью математико-статистического анализа по критериями Н-Крускала-Уолиса и U-Манна-Уитни.

Таблица 1

Анализ различий в трех моделях школьных служб примирения

	Среднее значение рангов			Критерий Н - Крускала-Уоллиса	Уровень значимости, р
	Воспитательная	Профилактическая	Смешанная		
Участие родителей в деятельности ШСП	10,0	17,1	13,6	7,5	0,02
Участие психолога в деятельности ШСП	12,0	15,6	12,0	5,4	0,07
ШСП улучшило психологическую атмосферу в школе	11,1	11,8	17,1	5,7	0,06
Информирование о наличии ШСП через буклеты	9,1	15,1	16,9	7,8	0,02
Помощь в конфликте как преимущество ШСП	14,0	7,8	16,7	7,4	0,02
Сложность привлечения родителей при организации ШСП	12,0	15,6	12,0	5,4	0,07

Исходя из полученных данных по вопросу участия родителей в деятельности ШСП, можно сделать вывод об отличиях особенности вовлечения родителей в разных моделях. Наибольшую заинтересованность и участие в деятельности ШСП родители проявляют в «профилактической»

модели, наименьше – в «воспитательной». Одной из причин заинтересованности может являться администрация, которая является заказчиком службы. Она, в свою очередь, занимается привлечением родителей в деятельность службы. Профилактическая модель характеризуется совместной работой над девиантным поведением ученика. Поскольку такая работа не ограничивается лишь школьной деятельностью, существует необходимость привлечения родителей для ее осуществления

Значение участия психолога в службе можно рассмотреть как тенденцию. Чаще всего психолог принимает участие в «профилактической» модели ШСП. Данная модель характеризуется работой над предотвращением правонарушений и преступлений среди несовершеннолетних, то есть в единой системе с советом профилактики. Социальный педагог и психолог принимают в данной деятельности непосредственное участие.

Полученные различия по вопросу о влиянии службы примирения на психологический климат организации можно рассматривать только как тенденцию. Большее влияние ШСП на климат организации оказывает смешанная модель, которая характеризуется объединением самоуправленческой деятельности учеников и работы администрации. Совместная работа помогает организовать деятельность службы, которая влияет на психологический климат, а от него зависит безопасность организации.

Значимые различия были выявлены по вопросу об информировании о наличии ШСП через буклеты. Наибольшее различие демонстрирует смешанная модель. Листовки - это универсальный метод распространения информации, основными преимуществами которого является легкость распространения, информирование и привлечение потенциальных участников службы. Высокий результат различия смешанной модели обосновывается тем, что необходимо информировать широкий круг: учащихся, родителей, учителей.

Помощь в конфликте является значимым параметром, наибольшее

значение присуще смешанной модели. Данная модель приближена к сервисной модели, так как включает в себя элементы профилактической и воспитательной модели. Она, в свою очередь, нацелена на клиента. Главная цель помощь клиенту в конфликте.

Следующий параметр это сложность привлечения родителей к участию в службе. В совокупности с первым ответом можно сделать вывод о том, что в профилактической модели существует большая необходимость в участии родителей в деятельности службы, но их привлечение вызывает наибольшую сложность. Причинами этого может являться занятость родителей, необходимость активной работы в деятельности службы. Участие родителей в данной модели службы необходимо из-за ее специфики.

Таблица 2

Сравнение воспитательной и профилактической моделей ШСП

	Сумма рангов Воспитательная	Сумма рангов Профилактическая	U-Манна-Уитни	Стандартизированное значение	Уровень значимости, р
Участие родителей в деятельности ШСП	82,5	88,50	16,50	-1,99	0,05
Помощь в конфликте как преимущество ШСП	123,5	47,50	19,50	1,72	0,09
Информирование о наличии ШСП через буклеты	86,0	85,00	20,00	-1,68	0,09

Как уже было сказано, участие родителей в «профилактической» модели службы является необходимостью в деятельности служб примирения. Именно в этой модели наблюдается значимость по критерию участия родителей.

Помощь в конфликте как преимущество ШСП можно рассмотреть как тенденцию. Как уже было сказано выше для «воспитательной» модели важна помощь в конфликте. В данной модели происходит воспитание

нравственных качеств у участников, через привлечение к волонтерству.

Информирование о наличие службы примирения через буклеты, в сравнении «воспитательной» и «профилактической» моделей большее значение имеет вторая модель. Ее задачей является предотвращение правонарушений несовершеннолетними, особенно важно распространение информации о службе, которая может оказать помощь. Для профилактической модели необходимо привлечение родителей, а информирование через буклеты является подходящим способом.

Таблица 3

Анализ различий воспитательной и смешанной модели службы по вопросу информирования о наличии ШСП и улучшении психологической атмосферы

	Сумма рангов Воспитательная	Сумма рангов Смешанная	U-Манна - Уитни	Стандартизированное значение	Уровень значимости, p
Информирование о наличии ШСП через буклеты	80,5	90,50	14,50	-2,17	0,03
ШСП улучшило психологическую атмосферу в школе	86,0	85,00	20,00	-1,68	0,09

В этом случае показатели распределены так, что информирование о наличии службы через буклеты является значимым, у второй группы, «смешанной» показатель выше, чем у «воспитательной». Это может быть связано с тем, что для деятельности смешанной модели необходимо большее количество участников, а их привлечение с помощью буклетов является удобным способом.

Школьные службы примирения улучшают психологическую атмосферу. По показателям выделяется смешанная модель. Совместная

работа администрации и органа самоуправления оказывает влияние на организацию, в том числе на психологическую атмосферу.

Таблица 4

Различия в представлениях о преимуществе ШСП

	Сумма рангов Профилактическая	Сумма рангов Смешанная	U- Манн а- Уитни	Стандартизированное значение	Уровень значимости, р
Помощь в конфликте как преимущество во ШСП	35,0	70,0	7,0	-2,2	0,03

По данным таблицы можно сделать вывод, что в смешанной модели основным преимуществом является помощь в конфликте. В смешанной модели, представлены элементы всех моделей, что показывает нам, что она приближена к сервисной модели. Потому что сервисная модель включает в себя самоуправление и администрацию школы, именно совместная работа делает образовательную среду безопасной.

Исходя из результатов анализа, мы можем сказать, что «воспитательная» модель характеризуется помощью в конфликте. Таким образом подтверждается ее основная цель. В «профилактической» модели респонденты отметили, что значимая позиция отводится родителям, как говорилось выше это необходимо. Сложность в данной модели привлечение родителей, а их участие является важным в данной модели. Также отличается данная модель участием психолога, который нужен из-за специфики модели, работа с девиантным поведением учеников. У «смешанной» модели выделяется помощь в конфликте, информирование через буклеты, а также на

уровне тенденции изменение психологического климата, что в свою очередь является аспектом психологической безопасности.

ВЫВОД ПО ГЛАВЕ 2

В проведенном эмпирическом исследовании с целью анализа влияния школьных служб примирения на безопасность школы и выявления эффективности моделей служб принимало участие 25 человек. Это ученики и работники школ: учителя, психологи, социальные педагоги, в которых есть действующие школьные службы примирения.

В результате проведенного нами исследования были получены результаты, опираясь на которые, мы можем сделать следующие выводы.

Респондентами были выделены следующие параметры служб:

«Воспитательная» характеризуется помощью в конфликте.

«Профилактическая» характеризуется участием родителей, информирование через буклеты и сложностью привлечением родителей.

«Смешанная» информирование через буклеты, помощь в конфликте, характеризуется изменением психологического климата

Несомненно данные параметры влияют на безопасность организации, из данных можно сказать, что «смешанная» модель оказывает большее влияние, так как характеризуется изменением психологического климата.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью нашего эмпирического исследования было анализ влияния школьных служб примирения на безопасность школы и выявления эффективности. В ходе работы данная цель была достигнута.

На первоначальном этапе удалось полностью раскрыть базовые понятия, термины, связанные с психологической безопасностью человека и организации, угрозы образовательной организации и способы их избежать, была рассмотрена деятельность школьной службы примирения в частности ее модели.

Теоретический анализ позволяет нам сделать вывод, человеку важно чувствовать себя в безопасности, особенно в школе, где присутствует большое количество конфликтов. Инструментом разрешения конфликта является школьная служба примирения, она подразделяется на три модели: «сервисная», «профилактическая», «воспитательная». «Сервисная» наилучшим образом способна обеспечить безопасность школы как организации, потому что это совместная работа администрации и органа самоуправления, служба ориентирована на заказчика. Важны те, кто обратился в службу и разрешение их конфликтов.

Проведенное нами эмпирическое исследование направлено на проверку гипотезы исследовательской работы. Гипотеза исследовательской работы: сервисная модель службы может обеспечить психологическую безопасность образовательной организации. Гипотеза доказана.

Исходя из эмпирической части исследования, мы получили результаты. Сравнивая три модели службы, только у одной был выявлен параметр, влияющий на психологическую безопасность, это улучшение психологического климата в организации. Только в «смешанной» модели респонденты отметили это изменение. «Смешанная» модель включает в себя элементы трех моделей и максимально приближена к «сервисной» модели,

значит можно сказать что «сервисная» модель также влияет на психологическую безопасность. Мы говорим, что смешанная модель максимально приближена к сервисной, потому что сервисная предполагает совместную работу администрации школы и органа самоуправления, то есть она включает в себя элементы «профилактической» и «воспитательной» моделей. Влияние на безопасность «сервисной» модели выражено высоким уровнем участия в образовательной среде и процессе обучения, взаимодействие администрации и органа самоуправления а также родителей; обучение навыкам социального взаимодействия, работа над конструктивным разрешением конфликта. Это приводит к взаимодействию между всеми участниками образовательного процесса и приводит к принятия взаимовыгодного решения в трудных ситуациях.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007.
2. Архипкина А.С. Медиативный подход в работе с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации : метод. пособие для практических работников / А.С. Архипкина, У.Н. Белозерцева, М.Н. Садовникова. Иркутск : Изд-во ИГУ, 2011. — 97 с
3. Архипкина А.С., Медиативный подход в работе с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации : учеб.-метод. материалы для практ. работников / А.С. Архипкина, М.Н.
4. Баева И.А. Психологическая безопасность в образовании. СПб., 2002
5. Баева И.А., Волкова И.А., Лактионова Е.Б. Психологическая безопасность образовательной среды: Учеб. пособие / Под ред. И.А. Баевой. М., 2009
6. Бесемер Х. Медиация: посредничество в конфликтах. М., 2004.
7. Зедгенидзе В. Я. Предупреждение и разрешение конфликтов у дошкольников: пособие для практических работников ДОУ. - М.: Айрис - пресс, 2006 - 112 с.
8. Коновалов А. «Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений». [Электронный ресурс]/ учебное пособие/ /под общей редакцией Л.М. Карнозовой Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.

9. Коновалов А. Службы примирения: идея и технология. // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. М., 2009.
10. Коновалов А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы// Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2005, с. 113
11. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения.// Справочник заместителя директора школы. - №2 - 2008 - с.68 - 76
12. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. - №5 - 2008 - с. 61 - 67
Овчинникова Т. С, Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении. - Тюмень: Изд - во предпринимателя Заякина В. В., 2008 - 54 с.
13. Максудов Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. – М., 2014
14. Мельниченко Р. Г, Медиация: учебное пособие для бакалавров / Р.Г. Мельниченко. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К» — 2014. — 192 с.
15. Обеспечение психологической безопасности в образовательном учреждении / Под ред. И.А.Баевой. СПб., 2006
16. Опыт работы Школьных служб примирения в России. Сборник материалов. – М., 2014
17. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 N ВК-844/07 "О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации
18. Попова Р. Восстановительный подход в деятельности классного руководителя. // В кн.: Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – М., 2009

19. Пранис К., Стюарт Б., Уедж М. Круги примирения: от преступления к сообществу. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010

20. Садовникова М. Н. Конфликты в образовательных и социальных учреждениях, их разрешение и профилактика с использованием медиативных технологий. Опыт внедрения служб примирения в Иркутской области : Методическое пособие для практических работников. Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. – 162 с.

21. Садовникова М. Н. Школьный уполномоченный: организация деятельности по защите прав участников образовательного процесса : Методическое пособие для практических работников / М. Н. Садовникова, А. С. Архипкина. Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. – 162 с.

22. Садовникова М. Н., Кровушкина А. А. Восстановительный подход в работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом. Методические рекомендации : метод. пособие для практических работников / М. Н. Садовникова, А. В. Лозовский, Э. Л. Раднаева. Иркутск: Изд-во ИГУ, 2015. – 258 с.

23. Садовникова М. Н., Кровушкина А. А. Методические рекомендации по внедрению модели восстановительного правосудия для судов : Иркутск: Изд-во ИГУ, 2015. – 84 с.

24. Садовникова М.Н., Лозовский А.В., Раднаева Э.Л. Восстановительно-медиативный подход в работе сотрудников субъектов системы профилактики. Методические рекомендации : методическое пособие для практических работников. Иркутск: Изд-во ИГУ, 2015. – 258 с.

25. Садовникова, У.Н. Белозерцева, А.А. Кровушкина. Иркутск: Изд-во ИГУ, 2013. – 178 с.

26. Стандарты восстановительной медиации. – М., 2009.

27. Терещенко И. Г., Гусев А. Н. Медиация в школе: виды, принципы, практические аспекты внедрения / // Психология обучения. - 2013. с. 132 (7 назв.).
28. Традиционные практики урегулирования конфликтов. – М., 2014
29. Федеральный Закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка Российской Федерации».
30. Федеральный Закон от 27.07.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».
31. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
32. Хасан Б.И., Сергоманов П.А.. Разрешение конфликтов и ведение переговоров с детьми. Учебное пособие. Красноярск - Москва 2001.- с 229
33. Шамликашвили Ц. А., Хазанова М. А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Бюллетень ФИМ. 2014 год. Т. 2 М.: МЦУПК, 2015
34. Шамликашвили Ц.А., Ташевский С. Азбука медиации. - М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2011. - 64 с.;
35. Шлыкова Н.Л. Психологическая безопасность субъекта профессиональной деятельности. Тверь: ООО «Издательство «Триада», 2004.

Вопросы для интервью.

- 1) Как долго работает служба?
- 2) Почему именно в школе № 183 была организована служба примирения?
- 3) Какое у вас образование?
- 4) Какое количество человек участвуют в деятельности службы примирения?
- 5) Какие виды деятельности присутствуют в вашей службе?
- 6) Назовите мероприятия, которые вы проводите?
- 7) Какие сложности у вас возникают в процессе деятельности службы?
- 8) Какие изменения вы можете отметить с момента возникновения службы?

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Уважаемый респондент, просим вас ответить на ряд вопросов, связанных с выпускной квалификационной работой по теме: «Преставление субъектов образования об эффективности школьных служб медиации в обеспечении безопасности образовательной организации». Данные, полученные в ходе анкетирования, будут использованы в исследовательских целях в обобщенном виде.

В выпускной квалификационной работе рассматриваются виды служб примирения и их влияние на безопасности образовательной организации. Существует 3 модели: сервисная - характеризуется тем, что наряду с властью директора должна существовать власть учеников, учителей и родителей, ориентация на заказчика; воспитательная - в роли заказчиков выступают сами дети, занимающиеся в службе примирения, они обучаются навыкам ведения примирительных встреч, работе в команде, совершенствуют свои коммуникативные навыки и нравственные качества; профилактическая – вариант, в котором заказчиком является администрация школы, её и обслуживает служба примирения, будучи встроенной в систему профилактики, подчинённую администрации школы, заказчиком является администрация школы.

1. К какой модели школьных служб примирения вы можете отнести службу вашей школы?
 - А) Сервисная;
 - Б) Воспитательная;
 - В) Профилактическая;
 - Г) Присутствуют элементы всех моделей.
2. Кто принимает участие в деятельности службы?
3. Перечислите, какие изменения произошли в вашей школе после появления в ней ШСП?
4. Как в вашей школе происходит информирование о наличии ШСП?
5. Какие преимущества вы видите в деятельности ШСП?

6. Как вы оцениваете уровень доверия у учеников к ШСП? (Где 1- низкий уровень доверия, 2- средний уровень, 3- высокий уровень, т.е. ученики самостоятельно обращаются в службу для решения их конфликта, зная, что будут соблюдаться основные принципы медиации)

7. С какими сложностями вы столкнулись при организации службы примирения?