

Коротун А. В., Ширишова С. С.
Екатеринбург

ВОЗМОЖНОСТИ ВОССТАНОВИТЕЛЬНОЙ ТЕХНОЛОГИИ КАК СРЕДСТВА РАЗРЕШЕНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ СРЕДИ СТАРШИХ ПОДРОСТКОВ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Ключевые слова: межличностный конфликт, восстановительная технология, старшие подростки.

Аннотация: В статье раскрывается сущность восстановительной технологии, основные этапы и условия ее реализации в общеобразовательном учреждении. Описаны возможности восстановительной технологии как средства разрешения межличностных конфликтов среди старших подростков в школе.

Korotun A.V., Shirshova S.S.
Ekaterinburg

POSSIBILITIES OF REHABILITATION TECHNOLOGY AS A MEANS OF SETTLEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS BETWEEN SENIOR TEENAGERS IN A SECONDARY SCHOOL

Keywords: interpersonal conflict, rehabilitation technology, senior teenagers.

Abstract. The article discusses the essence of rehabilitation technology, main stages and conditions of its implementation in a secondary school. Possibilities of rehabilitation technology are described as means of settlement of interpersonal conflicts between senior teenagers at school.

В настоящее время разрешение конфликта является актуальной проблемой, как в педагогическом процессе, так и в повседневной жизни. Конфликт является одной из универсальных характеристик мира и основной движущей силой его развития. Это один из наиболее противоречивых феноменов и основных механизмов всех изменений и преобразований.

Конфликты возникают в процессе взаимодействия, общения людей между собой столько времени, сколько существует человек. Они проявляются в деятельности

всех социальных институтов, социальных групп, играют ключевую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства и общества в целом. Конфликты являются естественным состоянием всего глобального социума, любого общества, государства, регионального социума, муниципальной общины, организаций всех типов и форм. Конфликты постоянно воспроизводятся в межличностных отношениях между людьми в различных видах человеческой деятельности [1, с. 205].

По мнению Ю. Ф. Лукина, сфера об-

разования является одной из самых конфликтных в жизнедеятельности общества. Проблемы взаимодействия участников педагогического процесса приобретает все большую остроту для современной школы. Школьные конфликты служат причиной многих негативных явлений. В образовательном учреждении наиболее распространены межличностные конфликты среди подростков [6].

Особенностью межличностных конфликтов среди подростков является то, что поведение обусловлено возрастными задачами и является неотъемлемым атрибутом в свете общей противоречивости и конфликтности подросткового возраста. Данное поведение может быть связано с внутриличностными конфликтами, частыми у подростков, стремлением самоутвердиться среди сверстников.

В последнее время особенно актуальными стали проблемы школьников, связанные с межличностными конфликтами в образовательном учреждении. Как показывают данные многочисленных исследований и практика воспитания, сензитивный период развития личности приходится на переходный возраст. Это пора созревания, интенсивного проявления социальных потребностей. Часто за стремлением подростка изменить свое положение в классе, в системе отношений между людьми следуют конфликты со сверстниками и старшими. Результатом всего этого является негативное отношение молодежи к окружающим, что выражается в пренебрежении к чужому достоинству, грубости, жестокости, конфликтах. Для предотвращения подобной ситуации необходимо уметь разрешать конфликты среди подростков, следовательно, в образовательном учреждении деятельность социального педагога должна быть четко выстроена и направлена на разрешение межличностных конфликтов среди подростков.

Одним из приоритетных направлений деятельности социального педагога в образовательном учреждении является профилактика и разрешение конфликтов.

Негативные последствия межличностных конфликтов хорошо изучены и широко представлены в отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературе, рассматривающей конфликт как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельного индивида или в межличностных взаимоотношениях [2].

В то же время надо отметить, что конфликты между подростками изучены мало. На какой почве возникают эти конфликты, какого рода деятельность социального педагога необходима для их разрешения?

Одной из стратегий работы с подростками должны быть усилия социальных педагогов, психологов, классных руководителей в создании концепций и методик управления взаимоотношениями и разрешения конфликтов между детьми, детьми и взрослыми. В соответствии с этим принципом и миротворческой этикой создан проект поддержки социализации, в основу которого положена концепция проведения восстановительных технологий [7].

Данные технологии практикуются во всем мире уже более тридцати лет, и только несколько лет назад они пришли в Россию. Поэтому не случайно проблема взаимоотношений и конфликтов является предметом глубокого изучения для многих педагогов и психологов.

Разрешение межличностных конфликтов – это принятие мер по устранению причин столкновения личностей с разными целями, характерами, взглядами и др. [4].

Существует много методов разрешения конфликтов, их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

- внутриличностные, т. е. методы воздействия на отдельную личность;
- структурные, т. е. методы по устранению организационных конфликтов;
- межличностные методы или стили поведения в конфликте;
- переговоры;
- ответные агрессивные действия.

Эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

К группе методов, таких как переговоры, можно отнести восстановительную технологию как средство разрешения межличностных конфликтов среди старших подростков.

Одной из стратегий работы со старшими подростками должны быть усилия социальных педагогов, психологов, классных руководителей в создании концепций и методик управления взаимоотношениями и разрешения конфликтов между детьми, детьми и взрослыми. В соответствии с этим принципом и миротворческой этикой создан проект поддержки социализации, в основу которого положена концепция проведения восстановительных технологий [7].

Данные технологии практикуются во всем мире уже более тридцати лет, и только несколько лет назад они пришли в Россию. С развитием педагогических технологий возникает проблема определения того, в чем ее отличие от традиционной методики. Существует несколько мнений по этому поводу.

Технология – в широком смысле – совокупность мер, необходимых для осуществления процесса производства [9].

Технология основана на закономерностях учебного процесса как результате научного познания процесса образования человека. Методика опирается на эмпирический опыт, мастерство педагога, она ближе к его артистизму, искусству.

Технология – это каркас, методика –

оболочка, форма деятельности педагога. Функция технологии – в построении образовательного процесса, обеспечивающего заданный результат. Это возможно при использовании сущностных оснований, выявлении того, что работает, а это позволяет реализовать еще одну важную функцию технологии – перенос опыта, использование его другими.

Технология – системная совокупность и порядок функционирования всех средств: личностных, инструментальных и методологических, используемых для достижения целей [13].

В разрешении межличностных конфликтов среди старших подростков можно использовать восстановительную технологию.

Разрешить конфликт – это значит преобразовать или устранить основу конфликта, т. е. его причину.

Технология разрешения конфликтов есть совокупность знаний о способах, средствах, приемах воздействия на конфликтную ситуацию, а так же последовательность действий оппонентов и третьих лиц, по разрешению возникших противоречий.

Восстановительная технология разрешения конфликта – совокупность методов и форм, направленных на конструктивное разрешение межличностных конфликтов [3].

Восстановительная технология по разрешению межличностных конфликтов среди старших подростков включает в себя следующие этапы работы:

1. Предварительная встреча. Происходит по отдельности с каждым подростком, ведет встречу социальный педагог или классный руководитель.

Цель предварительной встречи заключается в том, чтобы узнать об опыте каждого из участников конфликта, подробно описать им суть процедуры примирения и помочь им в принятии реше-

ния.

Методы, которые может использовать социальный педагог на данном этапе, для того чтобы достичь этих целей:

- беседа – метод получения информации на основе вербальной коммуникации; заключающийся в ведении тематически направленного диалога между социальным педагогом и участником конфликта с целью получения сведений от последнего.

- сотрудничество – предполагает совместное выступление сторон для решения проблемы, эта позиция дает возможность понять причины разногласий и найти выход из кризиса, приемлемый для противостоящих сторон без ущемления интересов каждой из них;

- анализ ситуаций – методик включения в учебный процесс глубокого и детального исследования реальной или имитационной ситуации, выполняемое для того, чтобы выявить ее частные или общие характерные свойства [12].

Социальному педагогу необходимо уделить беседе достаточное количество времени, на каждого участника по часу. Социальный педагог должен переключиться на внимательное слушание, пытаться выяснить то, что, с точки зрения каждой из сторон, произошло и то, какое влияние происшедшее на них оказало:

- беседа о ситуации;
- о причинах;
- о чувствах;
- о том, что можно сделать, что можно изменить.

Основной формой работы социального педагога на этапе предварительной встречи будет индивидуальная работа с каждым подростком, участвующим в конфликте.

Личный аспект обладает чрезвычайной мощностью – искренние рассказы людей об их переживаниях, о происшедшем способ-

ны вызвать в других сострадание, осознание и понимание. Важно как рассказывать, так и слушать, потому что это может придать силы, исцелить и преобразовать как рассказчика, так и слушателя. Необходимо уверить участников в том, что все, сказанное ими, носит конфиденциальный характер.

Социальный педагог создает доверительные, плодотворные отношения с клиентами, демонстрируя искреннюю заинтересованность и участие. Главное, необходимо отражение чувств участников [7].

Успешно проведенная предварительная беседа означает, что участники поняли суть примирительной процедуры, доверяют социальному педагогу и принимают решение о собственном участии в обсуждении проблемы по технологии примирения (рис. 1).

Таким образом, благодаря предварительной встрече стороны готовят свои предложения по разрешению сложившегося конфликта.

2. Примирительная встреча. После того как участники представились, социальный педагог делает вступительное заявление, в котором объясняет суть примирительной процедуры, сообщает о возможных правилах (не перебивать друг друга, каждый должен говорить и слушать с уважением по отношению к другим).

Далее каждый участник получает возможность рассказать о случившемся со своей точки зрения, выражая те чувства и переживания, которые у него были в момент происшествия и которые есть сейчас. После того как все рассказы выслушаны, участникам предоставляется возможность задать вопросы друг другу, потом каждая из сторон пытается найти различные варианты, с помощью которых можно разрешить ситуацию.



Рис.1. Этапы восстановительной технологии

Каким образом это лучше всего сделать? Когда участники обсудили возможные варианты и пришли к взаимоприемлемому решению, составляется примирительный договор.

Основные методы работы социального педагога на этапе примирительной встречи – это беседа, вовлечение участников конфликта в совместную деятельность, метод анализа ситуации. На данном этапе, так же как и на предыдущем, ведет-

ся индивидуальная форма работы [10].

Таким образом, благодаря примирительной встрече, стороны конфликта самостоятельно приходят к решению конфликта и намечают пути дальнейшего взаимодействия.

3. Закрепление результатов. Цель – проследить за выполнением договора, при необходимости заново договориться об условиях, усилить влияние примирительной встречи, укрепить в участниках чув-

ство завершенности. Эта встреча самая короткая. Необходимо узнать, как дела у сторон, отметить выполнение договора.

На данном этапе так же присутствует индивидуальная форма работы с подростками. Основной метод работы – анализ ситуации и контроль за ситуацией, с помощью заключения примирительного договора [12].

Примирительный договор включает в себя:

- возмещение вреда;
- возложение особых требований виновнику конфликта;
- процедура контроля за выполнением договора, либо его прекращение;
- обсуждение моментов, в каких ситуациях договор действовать не будет.
- Критерии отбора ситуации конфликта для применения восстановительной технологии:
 - Наличие конфликтной или криминальной ситуации.
 - Стороны конфликта признают свое участие в конфликте.
 - Возраст участников не менее 10 лет (возможны исключения, учитывая уровень развития ребенка).
 - Стороны конфликтной ситуации не являются наркотически зависимыми, за исключением периодов стойкой ремиссии.
 - Участники конфликта психически здоровы (несовершеннолетние VII, VIII вида обучения берутся в работу в зависимости от каждого индивидуального случая, его сложности).
 - Со дня конфликта прошло не более 2-х недель, не менее 1-2 дней.

Классный руководитель первым сталкивается со сложившейся ситуацией, и поэтому может своевременно помочь разрешить конфликт между учащимися. Велика роль классного руководителя в продвижении восстановительных технологий по разрешению межличностных кон-

фликтов среди старших подростков, внедрении их в образовательное учреждение, и во многом от него зависит, какие технологии будут применены к обидчику и пострадавшему [5].

При разрешении межличностных конфликтов между подростками классный руководитель может обратиться за помощью к специалисту, владеющему восстановительными технологиями.

С помощью восстановительной технологии по разрешению межличностных конфликтов участникам конфликта предоставляется возможность обсудить конфликт, получить ответы на свои вопросы, выразить свои чувства и обрести чувство законченности, завершенности ситуации, а также возможность разработать взаимоприемлемый план, позволяющий устранить вред, причиненный конфликтом.

При использовании данной технологии достигается:

- разрешение конфликтных ситуаций;
- налаживание диалога;
- конструктивное решение проблем;
- достигается взаимопонимание участников конфликта по поводу происшедшего [11].

Другими словами, восстановительная технология – это своего рода технология переговоров между участниками конфликта. Такие переговоры позволяют участникам обсудить ситуацию и найти наилучший выход из конфликта. Переговоры ведет специально подготовленный ведущий, в данной ситуации – социальный педагог. Ведущий никого не обвиняет и не защищает – он занимает нейтральную позицию, помогает сторонам лучше понять друг друга и договориться. На встрече обсуждаются вопросы:

- Почему произошел конфликт? К каким последствиям он привел?
- Как эту ситуацию можно разрешить?

•Как сделать так, чтобы такая ситуация больше не повторилась?

Технология примирения помогает:

- разрешению конфликтных ситуаций;
- возмещению ущерба пострадавшей стороне, если это необходимо;
- налаживанию диалога;
- поддержке конструктивного способа решения проблем, вместо столкновения между людьми.

Важнейшей задачей восстановительной технологии по разрешению межличностных конфликтов среди старших подростков является не наказание обидчика, а восстановление морального и психологического вреда второй стороне [8].

Внедрение восстановительной технологии поможет заменить привычные альтернативные методы разрешения межличностных конфликтов между старшими подростками.

Программы восстановительной технологии по разрешению межличностных конфликтов позволяют выявить не только истину конфликта, но и его последствия для конкретного подростка. Услышав рассказы потерпевших об их чувствах и переживаниях, подростки начинают более серьезно воспринимать последствия своих действий.

Если использовать зарубежный опыт, который нашел свое отражение не только в разрешении межличностных конфликтов среди учащихся в образовательном учреждении, но в практике ювенальной юстиции, то следует отметить достоинства восстановительной технологии в рамках законодательства.

За рубежом созданы институты примирения, которые представляют собой комплексную форму соорганизации деятельности различных специалистов, в которой могут участвовать:

- органы и специалисты, направляющие дело на примирение;

- комиссии по делам несовершеннолетних;

- органы, ведущие надзор за следствием;
- ведущий процесса примирения;
- участники процесса примирения;
- социально – реабилитационные службы.

Процедурные механизмы института примирения помогают оказать участникам, оказавшимся в ситуации конфликта, социальную и психологическую реабилитацию посредством направления их в различного рода социальные и психологические службы [8].

Подростки, участвующие в примирении, осваивают актуальную цивилизационную форму выхода из конфликтов.

Условия, необходимые для работы социального педагога по использованию восстановительных технологий по разрешению межличностных конфликтов:

- Наличие помещения. Предоставление возможности социальному педагогу проводить встречи в отдельном кабинете в установленное время.

- Содействие социальному педагогу со стороны координатора и специалистов в:

- сборе информации о ситуации, мотивировании подростков на участие в примирении;

- организации поддержки подростков со стороны ближайшего окружения как в ходе работы со случаем, так и после ее завершения;

- доступе ведущего к оргтехнике для ведения необходимой отчетности.

- Контроль «загруженности» ведущего. Проведение программы требует

- много времени. Организация и проведение восстановительной технологии по одному несложному случаю (только с двумя участниками конфликтной ситуации) занимает примерно от 12 до 60 часов.

- Возможность для ведущего участвовать в супервизии, обучении и других ме-

тодических мероприятиях по восстановительным технологиям.

- Демонстрация эффективности работы ведущих и координатора – информирование о результатах работы других специалистов на совещаниях, конференциях, в СМИ.

- Наличие разработанной системы поощрений для специалистов, применяющих восстановительные технологии [3].

- Специалисту, для проведения встреч по программе примирения, можно дать следующие рекомендации:

- помните, что участие является добровольным;

- подведите итог сказанному, когда обсуждение «застревает» на одном месте;

- спрашивайте участников, не нужны ли им предложения с вашей стороны;

- способствуйте тому, чтобы участники напрямую обращались друг к другу;

- если основные правила не соблюдаются, завершите встречу;

- не употребляйте профессиональных выражений и жаргонных терминов;

- не пытайтесь заполнить паузы;

- не вмешивайтесь слишком часто;

- переформулируйте высказывания, накаляющие атмосферу [9].

Таким образом, главное отличие восстановительной технологии по разрешению межличностных конфликтов заключается в том, что ответственность не

навязывается взрослыми извне. В ходе использования технологии примирения подростки принимают на себя ответственность сами. Социальный педагог проводит встречи таким образом, что подростки приходят к осознанию последствий конфликта и желанию участвовать в исправлении ситуации. Когда участники конфликта вместе проговорили ситуацию, извлекли для себя из нее уроки, предприняли шаги по устранению последствий случившегося, – они уже прошли хорошую школу, которая снизит вероятность повторения подобных ситуаций в будущем.

Именно поэтому, сталкиваясь с межличностными конфликтами между старшими подростками, социальному педагогу стоит прежде всего предложить ребятам участие в обсуждении возникшей проблемы по технологии примирения. Нужно в первую очередь дать им шанс разрешить ситуацию собственными усилиями, если же им это не удастся, у педагога всегда останется возможность применить другие способы воздействия.

Итак, в результате исследования мы считаем, что социальному педагогу целесообразно использовать технологию примирения на практике для разрешения межличностных конфликтов между старшими подростками в общеобразовательном учреждении.

Библиографический список

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : Юнити, 2001. – 551 с.
2. Берковиц, Л. Агрессия: причины, последствия и контроль [Текст] : учеб. пособие / Л. Берковиц. – СПб. : прайм-ЕВРОЗНАК; М. : Олма – Пресс, 2002. – 512 с.
3. Восстановительное правосудие для несовершеннолетних и социальная работа [Текст] : учеб. пособие / В. Ф. Абрамкин; под ред. Л. М. Карнозовой; центр «судеб. – правовая реформа». М., 2002. 333 с.
4. Губский, Е. Ф. Философский энциклопедический словарь / сост. Е. Ф. Губский, Г. В. Кораблева, В. А. Лутченко – М. : «ИНФРА» – М, 1997. – 576 с.

5. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии [Текст] : курс лекций серия «учебник и учебное пособие». – Ростов-н/Д : Феникс, 1998. – 480 с.
6. Лукин, Ю. Ф. Конфликтология: управление конфликтами [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Ю. Ф. Лукин. – М. : Академический проект; Тринста, 2007. – 799 с.
7. Новая технология работы с трудными подростками. Программы примирения [Текст]. – Петрозаводск, Юниорский союз «Дорога», 2005.
8. Психология человека от рождения до смерти [Текст] . – СПб. : Прайм – Еврознак, 2002. – 656 с.
9. Рапацевич, Е. С. Современный словарь по педагогике / сост. Е. С. Рапацевич. – Мн. : «Современное слово», 2001. – 928 с.
10. Рождественская, Н. А. Как понять подростка [Текст] : учеб. пособие для студентов факультетов психологии высших учебных заведений по специальностям 52100 и 020400 – «Психология». 2-е изд. М. : Российское психологическое общество, 1998. – С. 18.
11. Соколова, Э. С. Дети и детские организации России в XX веке. История и современность глазами социологов [Текст] / под ред. Э. С. Соколова, М. И. Федорова. – М. : Педагогическое общество России, 2008. – 256 с.
12. Шарохина, В. Л. Коррекционно-развивающие занятия в старшей группе. Конспекты занятия, демонстрационный и раздаточный материал [Текст]: пособие для психологов, соц. педагогов, воспитателей ДОУ / В. Л. Шарохина. – М. : Прометей; Книголюб, 2002. – 64 с.
13. Шептенко, П. А. Методика и технология работы социального педагога [Текст] / под ред. В. А. Сластенина. – М. : Издательский центр «Академия», 2002.

Статью рекомендует докт. пед. наук, проф. Е. Я. Тищенко.