

РАБОТА С КОНФЛИКТОМ В ШКОЛЬНОМ СООБЩЕСТВЕ: ОБЗОР ТЕХНОЛОГИЙ

Аннотация. В условиях школы ребенок впервые сталкивается с необходимостью не только выстраивать межличностные отношения, но также разрешать конфликты, возникающие в процессе построения этих межличностных отношений. Вероятность благоприятного исхода повышается при рассмотрении нескольких вариантов разрешения конфликта, поэтому важно иметь представление о существующих технологиях работы с конфликтом, их особенностях и границах применения. В статье кратко охарактеризованы наиболее эффективные на сегодня технологии: школьная медиация; программа «Работай с тем, что работает» (WOWW); программа «Навыки ребенка»; ориентированная на результат клиническая терапия; работа с буллингом и моббингом; восстановительные технологии.

В качестве организационной структуры рассмотрены основные принципы работы психологического школьного центра, показаны специфика обращений и преимущества разрешения школьных конфликтов в такой структуре. Важно, чтобы все, работающие со школьными конфликтами, знали существующие сегодня эффективные технологии и умели их применять на практике.

Ключевые слова: школьная медиация; конфликт; медиативный подход; модель WOWW; буллинг; восстановительные технологии; психологический школьный центр.

Elvira Avanesova

WORKING AGAINST CONFLICT IN THE SCHOOL COMMUNITY: AN OVERVIEW OF TECHNOLOGIES

Abstract. Being at school, the child first meets the need not only to build interpersonal relationships, but also to resolve the conflicts that arise in the process of their building. The likelihood of a favorable outcome increases for considering several options for conflict resolution, so it is important to have an idea of the existing technologies for dealing with conflicts, their unique features and application limits. The article briefly describes the most effective technologies existing nowadays: school mediation; the program “Work on what works” (WOWW); the

¹ © Э.Н. Аванесова, 2018.

program “Skills of the child”; result oriented clinical therapy; work with bullying and mobbing; restorative technologies.

The basic principles of the work of the psychological school center were investigated, appeal peculiarities and resolving school conflicts advantages of such a school center were shown. It is important for everyone who works with school conflicts to know modern effective technologies and to have skills for applying them in practice.

Kew words: school mediation; conflict; mediative approach; WOWW model; bullying; restorative technologies; psychological school center.

Введение

Поступая в школу, ребенок сталкивается со многими трудностями, которые обусловлены, прежде всего, новыми условиями, значительно отличающиеся от тех, к которым ребенок ранее привык (детский сад, дом). Более того, в условиях школы ребенок впервые сталкивается с необходимостью не только выстраивать межличностные отношения, но также разрешать конфликты, возникающие в процессе построения этих межличностных отношений.

Образовательный процесс устроен так, что взаимодействие происходит между людьми разных возрастов, и у каждого участника образовательного процесса свой уровень социальной адаптации, коммуникативных навыков и умений. Ввиду этого, такой социальный институт как школа полон конфликтов различных уровней: между детьми, между детьми и взрослыми, между взрослыми и взрослыми.

Как пишет М.А Хазанова, «школьная медиация» является психологическим пространством, где в большей мере может удовлетворяться значительная часть базовых потребностей благодаря структурно содержательным особенностям процесса медиации. И мы можем предполагать, что «школьная медиация» может стать зоной ближайшего развития для ребенка (ЗБР) [Хазанова 2009].

На сегодняшний день с целью способствовать разрешению конфликтов между участниками школьного пространства используются различные технологии, которые направлены, прежде всего, на осознание участниками конфликта истинных причин самого конфликта, а также ожидаемого результата — такие как групповые тренинги, медиативные беседы, интервью. Одним из наиболее эффективных способов на основе ориентированной на решении краткосрочной терапии (ОРКТ) являются индивидуальные беседы или интервью, направленные на описание предпочитаемого будущего интервью строятся. Основатели этого подхода — Стив де Шейзер и Инсу Ким Берг [Berg, Shazer 1993].

На наш взгляд, интервью, направленное на описание предпочитаемого будущего, может способствовать достижению целей, которые ставятся при работе с детьми и взрослыми, находящимися в конфликте.

Особенности конфликтов в школьном сообществе

С точки зрения психологии, ситуация конфликта характеризуется проявлением объективных либо субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон. При конфликте два и более индивида/группы активно стараются

помешать друг другу в достижении конкретной цели, противодействовать удовлетворению интересов партнера по коммуникации либо изменить его взгляды, социальные позиции. Поэтому для ухода от конфликтов в школьном сообществе важно адекватно распознавать, понимать эмоции речевых партнеров; адекватно выражать собственные эмоциональные переживания; вербально манипулировать эмоциями [Кнева 2009: 85].

При слабой степени конфликта индивид аргументирует, не конфликтен, соблюдает формально-этикетные отношения с другими людьми, проявляет готовность к спорам, к критике человека, не занимает принципиальную позицию в выражении несогласия. При сильной степени нарастания конфликта в школьном сообществе принято выделять такие критерии, как: игнорирование реакции партнера по общению, эмоциональность, создание угрозы, невосприятие критики, провоцирование конфликтной ситуации, повышение тона, применение в речи нецензурной лексики и другие [Ерина 2000].

Характеристика поведения человека в ситуации конфликта раскрывается с точки зрения окружающих, воспринимающих его с позиции адресата речи, он проявляется непосредственно в общении, выступая агентом, инициатором дискурса.

Характеристика поведения человека в ситуации конфликта, как правило, определяется на основании параметров, каждый представляющих собой набор конкретных вариативных признаков общения в школьном сообществе: формальности/неформальности общения; специфики прагматической ситуации конфликта; степени конфликтности коммуникации, включающей: готовность к обсуждению разногласий, к критике собеседника, к спорам, предпочтение конфликтной/неконфликтной тематики общения, категоричность выражения несогласия, создание угрозы партнеру по общению; реакции собеседника; степени нарастания эмоций раздражения, гнева, отвращения; степени нарастания конфликта [Графский 2017].

В то же время конфликт в школьном сообществе включает в себе позитивные возможности: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию» [Хасан 2007].

Основные технологии работы с конфликтом в школьном сообществе

Разрешение конфликта в школьном сообществе, по мнению А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова, заключается в устранении либо минимизации разделяющих участников проблем; в достижении согласия между ними, удовлетворяющего каждую сторону и позволяющего перейти от конфликтной ситуации к разрешению. Вероятность благоприятного исхода повышается при рассмотрении нескольких вариантов разрешения конфликта [Анцупов, Шипилов 2004: 504].

Школьная медиация представляет собой новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования. Школьная медиация — это собирательное понятие, своеобразная школа общения; является одним из перспективных направлений развития

медиации, как и разработки в области межкультурных отношений, урегулирования конфликтов в межэтническом контексте (этномедиация), исследование договороспособности в разных культурах и странах [Хазанова 2009; Шамликашвили 2017а].

Спектр необходимых навыков для обучения поведению в школьном конфликте и его превенции довольно широк: появилась возможность обучать школьников для работы в качестве школьных медиаторов, или в качестве помощников школьных медиаторов. Это настоящая «взрослая» деятельность, в результате которой ребенок получает возможность осмысленно воспринимать окружающий мир и свое место в нем. Именно в эти годы ребенку необходимо научиться осознавать себя как самоценную и развивающуюся личность, которая на основании своих внутренних критериев способна совершать свободный и ответственный выбор.

От того, как будет организован процесс познания и понимания конфликтов на всех этапах взросления ребенка, зависит и то, с каким багажом выйдет он во взрослую жизнь. Создание «групп равных» на базе школ в рамках идеи школьной медиации — прекрасная возможность для молодого поколения сделать правильный выбор. Подобные объединения позволят не только «занять» детей делом, обучить их полезным навыкам взаимодействия с агрессивной психологической средой, но и оградят общество от роста преступности [Хазанова 2012; Шамликашвили 2017].

Основа метода школьной медиации — медиативный подход к общению, понятие более широкое, чем просто урегулирование единичного, даже очень серьезного и трудного, спора. В основу данного подхода положены главные принципы медиации — принятие человека со всем комплексом его личностных особенностей, вне зависимости от его поведения; нейтралитет и толерантность по отношению к каждой личности. Школьная медиация позволяет вплотную заниматься проблемами ребенка, так как она ставит в центр внимания именно потребности личности. Обучение школьной медиации полезно также и родителям, потому как помогает им наладить общение со своими детьми. Метод школьной медиации является комплексом коммуникативных технологий, связанных с воспитанием и образованием молодого поколения. Применение метода школьной медиации позволяет каждому участнику конфликта разрешать его самостоятельно (при участии посредника, организовывающего процесс переговоров) на основе собственных представлений о своих интересах (в отличие от директивного разрешения конфликта, когда кто-либо в роли арбитра выносит решение) [Шамликашвили 2017а].

Медиативный подход позволяет в ходе общения каждому человеку проявлять готовность различать полутона, что является необходимым условием понимания собеседника, ребенка. Открытое и искреннее общение позволяет видеть мир не только своими глазами, но и глазами другого человека, ощущать и судить о мире с позиций другого человека, даже если эта позиция не близка. Это формирует объемный взгляд на мир, благодаря которому становится возможным настоящее взаимопонимание людей разных возрастов, выросших в разных условиях, под влиянием различных культур. Воспитательная роль медиативного подхода в процессе формирования взрослеющей личности состоит в том, что, являясь частью мировоззрения, он обеспечивает человека той мотивационной составляющей, ко-

торая определяет его поступки и в период становления личности, и во взрослые годы [там же].

Таким образом, школьная медиация, опираясь на преемственность обучения и внедрения медиации в воспитательно-образовательные учреждения, может сопровождать человека на всех этапах его жизненного пути, обеспечивая помощь в разрешении жизненно важных вопросов. Метод медиации — это хороший способ вывести родителей и педагогов на конструктивный путь решения подобных проблем. Иными словами, школьная медиация является еще одним шагом к развитию гражданского общества через вовлечение в процесс цивилизованного общения молодого поколения.

Программа WOWW (Working on What Works — «Работай с тем, что работает») была разработана создателями ориентированного на решение подхода в психологическом консультировании и социальной работе Инсу Ким Берг и Ли Шилтс в 2002 г. После пилотного запуска программы в школах города Форт-Лодердейл, штат Флорида, WOWW начали применять и в других городах, в том числе, в нескольких школах Чикаго [Гришина 2000].

Эта техника предназначена для укрепления позиции сотрудничества учителя и класса в совместной деятельности и направлена на восстановление чувства сплоченности и общей цели в классе, отработку навыка совместного обсуждения того, что целый класс считает необходимым для изменений. Данная форма работы позволяет обратить внимание на сильные стороны класса, выработать совместный план действий, направленный на улучшение ситуации в классе, на укрепление взаимоотношений учеников и учителя.

WOWW — техника коучинга, а это значит, что практик, работающий в ориентированном на решение подходе, действует как фасилитатор по отношению к учителю и его классу. В WOWW изначально демонстрируются определенные установки ориентированного на решение подхода в сравнении с другими подходами, основанными на руководствах: ведь в WOWW учитель и его ученики приглашаются на позицию ответственных за постановку задач для обсуждений в классе. Первая сессия, как правило, полна вопросов, благодаря которым выясняется у учеников, каких изменений в классе им уже удалось добиться. Это помогает справиться с конечной задачей первой сессии WOWW — поставить задачи для класса в отношении обучающей среды [Berg, Shilts 2005].

Фазы коучинга в модели WOWW:

- фаза наблюдения;
- определение задач класса с учениками и учителями;
- шкалирование успехов класса и усиление.

WOWW нравится школьным социальным работникам, которые пытаются найти позитивные и безопасные способы помощи учителям и школьникам, чтобы они лучше вместе работали в классах. Это многообещающая техника, при которой используются активные элементы краткосрочного ориентированного на решения подхода, чтобы привнести значимые изменения в поведение класса, психологическую устойчивость учителей и достижения учеников.

Программа WOWW — коучинговая программа для учителей, которая помога-

ет школьным социальным работникам распространить свои действия на уровень всего класса, где в качестве клиента выступает учитель и класс. При этом подходе есть возможность услышать мнение не только специалистов, но и класса, дети и педагоги вовлекаются в активную деятельность по решению сложной ситуации, происходит передача ответственной позиции педагогу и классу. Таким образом, приобретается новый опыт взаимодействия учителя и класса по поддержанию комфортной ситуации в классе.

Программа «Навыки ребенка» («Kids skills») была разработана финским психотерапевтом Беном Фурманом вместе со своими коллегами, работавшими в детском саду. «Навыки ребенка» представляют собой поэтапный способ решения проблем детского возраста от 3 до 12 лет, как связанных с серьезными расстройствам, так и встречающихся у всех детей в той или иной степени. Это могут быть страхи, тревога, дефицит внимания, агрессия, энурез, проблемы в общении и многие другие проблемы. Зачастую взрослые склонны рассматривать детские проблемы как симптомы каких-то нарушений, которые нужно лечить. А для детей проблемы – это отсутствие умений, которыми стоит овладеть. Методика освоения навыков, основана именно на «детском» подходе. Ее цель – помочь детям научиться делать то, что поможет им преодолеть их проблемы. Основная идея методики освоения навыков заключается в том, что любую проблему можно представить как умение, которым нужно овладеть [Фурман 2013] .

Важным отличием программы является возможность использования ее родителями, учителями и воспитателями самостоятельно, так как особых научных знаний при ее применении не требуется. Хотя программа была разработана на пересечении самых разных научно обоснованных психологических методов работы с детьми, в ее основе лежат принципы ориентированного на решение подхода.

Ориентированная на результат клиническая терапия (ОРКТ) возникла в недрах школы системной семейной психотерапии стараниями команды психологов во главе с Инсу Ким Берг и Стивом де Шейзером в США в 80-х годах прошлого века. Авторы ставили перед собой задачу убрать из огромного арсенала техник разных направлений системной семейной психотерапии все, что не работает или плохо работает и оставить все, что работает быстро и эффективно. Под «работает» и «эффективно» авторы понимали то, что изменяет жизнь клиента к лучшему. Вокруг этого стержня (позитивные изменения в жизни клиента) ОРКТ продолжает развиваться и сейчас [Iveson 2002: 149-156].

Очень быстро метод вышел за рамки семейной терапии. ОРКТ работает с самым широким кругом проблем, запросов и клиентов. В ОРКТ принято за абсолютную истину то, что у человека, находящегося перед своей проблемой, есть все, для того, чтобы ее решить, для того, чтобы к лучшему изменить его жизнь. Достаточно первого шага по направлению к решению, чтобы начался лавинообразный и необратимый процесс изменений. Часто такие изменения начинаются еще до начала терапии, когда клиент выбирает для себя пойти в терапию и договаривается о встрече с терапевтом. ОРКТ используют уже эти изменения, усиливая и добавляя

к ним все новые и новые, по ходу терапии. Удивительно, но результат может быть достигнут за 5, 3 иногда даже за одну сессию.

Задача ОРКТ — пройти путь от жалобы к проблеме (осознание некоторого внутреннего противоречия, трудности), от проблемы к решению (осознание пути для разрешения этого противоречия, преодоления трудности), от решения к первому шагу. Первый шаг начинает лавину изменений в жизни клиента. Переориентация клиента на решение — ключевой элемент всей этой цепочки. Людям свойственно искать объяснения, обоснования и даже оправдание происходящему с ними, это доказано многими исследованиями. В самой проблеме часто заложено решение. В ОРКТ это активно используется. Цель ОРКТ — наибо́льшее начало изменений в жизни клиента. Изменения происходят через действия. Действия совершаются вне сессии. Все, что происходит вне сессии не менее важно, чем то, что происходит на ней. В ОРКТ дают домашние задания, которые организуют и ускоряют процесс изменений, происходящий вне сессии.

Ориентированный на решение подход базируется на поиске, создании решений. Одна из основных идей состоит в том, что для решения проблемы не обязательно тратить длительное время на исследование причин ее возникновения, нужно помочь человеку создать предпочитаемое будущее, распознать будущее-в-настоящем. В фокусе внимания заключены надежды, решения, ресурсы, позитивные исключения, сильные стороны.

Работа с буллингом и моббингом. Моббинг — это преимущественно групповые формы притеснения ребенка; буллинг предполагает травлю одного ребенка другим. Моббинг и буллинг определяются как длительный процесс сознательного жестокого отношения, физического и психического, со стороны одного или группы детей к другому ребенку. «Буллинг» — технологически более емкий термин.

Мотивация к буллингу различна: месть, восстановление справедливости, как инструмент подчинения лидеру, низвержение конкурентов, из чувства неприязни и др. Таким образом, буллинг — это социальное явление, свойственное преимущественно организованным детским коллективом [Кравцова 2005].

Буллинг — это система детского насилия, реализуемого в пространстве организованного или неорганизованного детского сообщества. В этой системе определяются роли обидчиков (притеснителей), обижаемых (притесняемых), сторонних наблюдателей — взрослых и детей.

Сложности раннего выявления буллинга ограничивают возможность целенаправленной работы в этом направлении. Выявление буллинга носит случайный и эпизодический характер. Каждый специалист учреждения должен быть готов к встрече в своей профессиональной деятельности с буллингом, а, следовательно, в первую очередь должен овладеть его диагностикой — в частности, знать основные проявления его наиболее тяжелых последствий: насильственного, суицидального и зависимого поведения. Для определения ситуации буллинга и его последствий осуществляется сбор соответствующей информации и проведение клинико-психологического обследования.

Если все же новая ситуация оказывается конфликтной, то необходим новый

цикл конфликтного взаимодействия, разрешения конфликта при помощи непосредственно-практического взаимодействия, рефлексивных состояний, переговорного процесса. При этом пространство рефлексивных состояний объединяет идея противодействия с коммуникативно-мыслительным пространством переговорного процесса.

Базовая схема цикла содержит минимум 7 фаз: предконфликтный рефлексивный выход; возникновение конфликтной ситуации; первый внутриконфликтный рефлексивный выход; конфликтное взаимодействие; второй внутриконфликтный рефлексивный выход; выход\разрешение конфликта; постконфликтный рефлексивный выход [Кравцова 2005].

Конфликтное взаимодействие согласно семифазной схеме дает представление о процессе конфликта как о «движении» в направлении такого топа, в соответствии с «логикой» внутренней организации, переходов между ними [Винокур 1993].

Профилактика конфликта. Многие конфликты в школьном сообществе проще предупредить, чем разрешить, поэтому профилактика конфликтов должна занимать видное место в деятельности школьного сообщества.

Одной из ключевых стратегий предупреждения конфликтов в коллективе конкретного школьного сообщества считается снижение уровня конфликтности. Работа по реализации этого подхода проводится по двум направлениям: 1) коррекция субъективных/внутренних условий конфликтности в ходе индивидуальной работы; 2) создание организационно-управленческих условий, способствующих снижению проявлений конфликтности.

Основные психологические пути превращения конфликтных отношений в неконфликтные состоят в возможностях самовоспитания: собственных чувств, само- и взаимопонимания, развития миролюбивых, конструктивных установок [Бородкин, Коряк 2009]. Также следует назвать выверенную кадровую политику в школьном сообществе — правильный подбор и расстановку кадров с учетом квалификационных анкетных показателей, психологических качеств учителей.

Важным фактором снижения конфликтности личности считается высокий авторитет руководителя, сформированный на основе его личностно-профессиональных, нравственных качеств и выступающий залогом стабильности отношений в организации. Хорошим стабилизирующим фактором, препятствующим возникновению конфликтов в школьном сообществе, является наличие в нем высокой организационной культуры как системы осознанных, неосознанных представлений, ценностей, правил, запретов, традиций, разделяемых всеми индивидами.

Восстановительные технологии представляют собой работу, направленную на установление доброжелательных, понимающих, доверительных, эффективных и гармоничных отношений. Цель восстановительного реагирования на конфликты, преступления состоит в восстановлении способности к пониманию, осуществлению восстановительных действий сторон по отношению друг к другу. Принципами восстановительного подхода к реагированию на конфликтные и криминальные ситуации являются:

- передача ответственности за разрешение конфликтной ситуации самим участникам ситуации;
- акцент на заглаживании вреда, причиненного конфликтной ситуацией всем ее участникам, личная ответственность нарушителя;
- выработка ответственного отношения участников конфликтной ситуации к своей жизни и своим поступкам;
- восстановление нарушенных конфликтной ситуацией отношений и социальных связей.

Восстановительная медиация проходит несколько важных этапов.

Подготовительный этап — на данном этапе медиаторы получают информацию о конфликте и анализируют его по источнику информации, типу и характеру конфликта, его криминогенной направленности. Также выясняют, готов ли обидчик участвовать в разрешении конфликта, и планируют индивидуальную встречу с каждой из сторон;

Второй этап имеет несколько фаз: первая фаза этапа имеет своей задачей установление доверительного контакта и безопасной атмосферы для диалога. Следующая фаза призвана помочь стороне сформулировать различные аспекты ситуации, увидеть ее с разных сторон, в том числе, со стороны оппонента. Кроме того, здесь важно обсудить с участником конфликта о последствиях, к которым он привел, и обсудить преимущества примирительной встречи.

Третья фаза очень важна, так как оказывает поддержку принятия стороной ответственности за решение и выход из ситуации.

Последняя фаза направлена на подготовку к примирительной встрече обеих сторон. На этом этапе участнику конфликта предлагается озвучить вопросы, которые он хотел бы обсудить с противоположной стороной, объясняются правила и роль медиатора на встрече, назначается дата и время.

На этом же этапе обсуждаются и фиксируются варианты решения ситуации, и принимаются обязательства в случае неисполнения этих решений. Подстройка к будущему осуществляется с помощью вопросов: «Как ты думаешь, что нужно делать, чтобы подобное не повторилось?», «Как ты поступишь, если ты или кто-то из твоих друзей попадет в похожую ситуацию?». В рамках заключаемого соглашения между сторонами появляется возможность узнать, довольны ли они встречей, осталось ли что-то недосказанное и какой опыт они получили;

Сопровождение медиаторами участников примирительной встречи осуществляется в течение какого-то периода времени, как правило, в течение месяца (в зависимости от сложности ситуации). На данном этапе медиаторы осуществляют включенное и не включенное наблюдение за своими подопечными, обсуждают с ними развитие отношений с противоположной стороной, и отслеживают выполнение условий договора. Значимый психологический фактор, снижающий уровень конфликтных проявлений, представляет собой престиж деятельности и школьного сообщества — он также является ограничителем и регулятором поведения.

Благоприятный психологический климат в школьном сообществе является фактором, существенно снижающим уровень конфликтности. Качество, произво-

дительность трудовой, учебной деятельности взрослых и детей во многом зависят от совершенства ее организации, оснащенности, условий, сплоченности школьного сообщества, характера взаимоотношений в нем, царящей эмоциональной атмосферы. В свою очередь на климат в школьном сообществе влияет множество факторов: стиль взаимодействия, мотивы деятельности, характер взаимоотношений взрослых и детей, удовлетворенность, моральные нормы, сплоченность, организованность, численность, время совместной деятельности, половозрастной состав, наличие неформальной структуры и т.д.

Важнейшим условием снижения конфликтности личности считается ее ориентация на высокие, объективно обоснованные эталоны деятельности / поведения, они должны иметь структурированный набор личностных качеств, обеспечивающих высокую эффективность деятельности, высокий уровень профессионализма/достижение в деятельности значимого социально-позитивного эффекта.

Также стоит отметить, что школьники в условиях школьного сообщества включены в освоение официальной и неофициальной программ обучения: официальная представлена предметными ЗУН, неофициальная — навыками групповой деятельности. В большинстве случаев преподаватели сконцентрированы на усвоении детьми предписанных Минобрнауки России программных требований, стандартов образования. Освоение неофициальной программы осуществляется несистемно. Проводимый в данный момент в России процесс модернизации образования подталкивает школу к поиску путей обеспечения их коммуникативной компетентности.

Неофициальная программа со стратегией групповой деятельности для школьников играет более важную роль. Стихийное становление поведенческих стратегий школьников не может обеспечивать эффективную социальную адаптацию: иными словами, процесс их формирования необходимо организовывать, планировать, осуществлять, контролировать, корректировать. То есть речь идет о целенаправленной помощи преподавателя в построении эффективных поведенческих стратегий.

В школьном возрасте хорошо усваиваются нравственные нормы, т.к. дети психологически готовы к пониманию смысла норм, правил, их выполнению. Результат деятельности преподавателя оценивается, как правило, по степени сформированности культурной, гражданской позиций современного школьника, т.е. по наличию у него умений оценивать жизненные ситуации в соответствии с общепринятыми нормами, ценностями, объяснять собственную позицию, самоопределяться в системе ценностей и действовать согласно данной системе.

По мнению Г. Шеннана, люди являются, в первую очередь, творческими существами, а ориентированный на решение подход — главным образом, творческий. Данный подход дает людям возможность раскрыть ту креативность, которая скрыта внутри каждого, но про которую они порой забывают [Shennan 2014].

Работа психологического школьного центра. В настоящее время психологический центр в школе выполняет все растущее количество «кризисных услуг» и используется участниками, переживающими любой вид эмоционального кризиса в школьном сообществе. Его можно определить как неотложную психо-

профилактическую помощь в случаях работы с участниками школьного конфликта, не терпящих отлагательств [Крон 1992].

Важными преимуществами школьного психологического центра при работе с взрослыми и детьми, находящимися в школьном конфликте, являются:

- доступность;
- безвозмездность: консультации в школьном психологическом центре традиционно бесплатны;
- анонимность: обратившемуся за психологической помощью гарантируется полная анонимность и конфиденциальность общения с психологом, психологи даже не настаивают на представлении в начале разговора;
- элиминированность, неявность: повышает чувство безопасности и самооценку (например, у людей, находящихся в суицидоопасном состоянии);
- контроль: у обратившегося за психологической помощью есть всегда и в любой момент возможность прервать контакт с психологом.

Этот аспект является очень привлекательным для лиц, гиперчувствительных к своей психологической безопасности и/или любящих по максимуму контролировать ситуацию общения;

- «эффект ограниченной коммуникации»: общение осуществляется по единственному, акустическому каналу, это усиливает вербализацию переживаемой ситуации и тем самым способствует аффективному отреагированию, уменьшает чувство тревоги, позволяет в некоторой степени идеализировать психолога, что повышает эффективность работы психолога;

- «эффект доверительности»: звучащие в непосредственной близости голоса консультируемого и психолога способствуют быстрому формированию доверительной беседы;

- результативность: психологическое консультирование дает участникам школьного конфликта полноценную возможность эмоционально выговориться, выплеснуть свои эмоции;

- комфортность [Кочунас 1999].

От характера проблемы участника школьного конфликта зависит тактика работы психолога. Если участник школьного конфликта находится в состоянии депрессии и существует опасность суицида, то психолог занимает более активную, директивную позицию, зачастую применяет авторитетные высказывания. Иную тактику психолог выбирает, как правило, при кризисных взаимоотношениях участника в школьной среде: беседа ведется не директивно, психолог и участник сообща обсуждают проблему, ведут ее совместный анализ, ищут приемлемое решение. Психолог в любом случае не должен давать прямых советов «как жить».

Наряду с указанными преимуществами школьного психологического центра существуют и недостатки: нехватка школьных психологов; неоднозначность статуса практического психолога; недостаток профессионализма у большинства школьных психологов; недостаток профессиональной информации [Хазанова 2009].

Терапевтический контакт при психологическом консультировании, как правило, происходит в 4 последовательных этапа:

- 1) установление контакта, эмоциональное приятие участника школьного конфликта;
- 2) интеллектуальное овладение ситуацией — складывается из структурирования ситуации, раскрытия ее связи с контекстом жизненного пути, «снятия остроты»;
- 3) планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации;
- 4) активная психологическая поддержка.

Трудовой день психолога проходит в школьном психологическом центре. Характер труда аритмичный, нагрузка в течение дня неравномерная и непрогнозируемая, работа с ограниченным передвижением, в комфортных условиях.

Стоит отметить, что участники школьного конфликта обращаются в школьный психологический центр, испытывая при этом 2 сильных чувства — страх и надежду. Медиатору необходимо уменьшить чувство страха и усилить надежду. Сам по себе разговор с медиатором в школьном психологическом центре вызывает у человека определенную тревогу.

В конце концов, человек тревожится под гнетом собственных проблем и сомнений в квалификации медиатора — сможет ли тот помочь ему в возникшей острой ситуации. Медиатору важно в этот момент дать возможность участнику школьного конфликта почувствовать себя в безопасности. Ряд участников школьного конфликта, обращаясь в психологический центр школы надеются на волшебство, медиатор для них в данный момент волшебник, скорая помощь для его проблем, маг-исцелитель, мудрец.

Каждое обращение в психологический центр школы уникально, не похоже на другие и перед психологом стоит задача оперативно войти в проблему, понять ее суть, попытаться снять эмоциональное напряжение и помочь человеку найти пути выхода из кризисной ситуации.

Все обращения в психологический центр школы можно разделить на 2 группы.

Большая часть — «проблемные» обращения, когда человек обращается в психологический центр школы за помощью в поисках выхода из школьной конфликтной ситуации. Меньшая часть обращений, когда участник школьного конфликта движим стремлением непосредственно использовать психологический центр школы для решения своих проблем — информационные запросы, «зависимые» консультируемые и др. В этой группе велик процент неадекватных задачам центра обращений.

Обращения участников школьного конфликта в психологический центр школы имеют широкий диапазон стрессовых ситуаций, среди которых:

- взаимоотношения в школьной среде; недовольство собой, желание изменить себя; проблемы соматической и психического здоровья;
- конфликты с родителями учеников, учителями, сверстниками;
- профессиональные и учебные проблемы;
- проблемы соответствия референтной группе;
- административно-правовые вопросы;
- неумение организовать свое свободное время в связи с недостаточной информированностью о способах и средствах организации досуга и т.д. (табл. 1).

Таблица 1. Специфика обращений в психологический центр школы

Причины обращения	%
Травматические ситуации	9%
Проблематика отношений с родителями	21%
Отношения со сверстниками	28%
Психические состояния (депрессия, агрессия, страхи и т.п.)	4%
Обращения по поводу затруднений, возникающих при общении в школьном сообществе	0,7%
Низкая самооценка, сложности в принятии себя, как личности	1,2%
Другое	36,1%

Говоря о классификации проблем участников школьного конфликта, стоит учитывать, что для детей, испытывающих одиночество, страх, тревогу, или для взрослых, обеспокоенных какой-то ситуацией, касающейся школьников и в целом школьного сообщества, обращение в психологический центр школы становится единственным шансом получить квалифицированную помощь.

Подростков беспокоят неуверенность в себе, недовольство своим характером, внешностью и непонимание со стороны окружающих. Для старших подростков и юношества добавляются такие переживания как одиночество и неуспешность в будущем.

Более, чем в половине случаев источником помощи в трудной ситуации подростки назвали семью (55%), друзей около 18% опрошенных, ни к кому не будут обращаться - 15%, к одноклассникам – 6%, к школьному психологу – 3%, к классному руководителю – 2%, к другим учителям – 1%.

Мнения детей о том, нужен ли им психологический центр школы, например, в ситуации школьного конфликта, разделились. В общей сложности не исключают возможности обращения к его помощи 40% подростков. Подавляющее большинство указало в числе основных причин такого обращения – «осложнение отношений с родителями». 34% опрошенных не станут обращаться в психологический центр школы, 26% затруднились ответить. Выразили готовность рекомендовать психологический центр школы другу, оказавшемуся в трудной для него ситуации, 68% опрошенных подростков. Для сравнения: о том, что порекомендуют своим друзьям и знакомым обратиться в психологический центр школы, заявили примерно 70% родителей [Гришина 2000].

Самым востребованным вариантом экстренной психологической помощи в школе является психологическое консультирование. Ориентированная на решение краткосрочная психотерапия обладает рядом особенностей, которые позволяют предположить, что использование этого метода в школьном психологическом центре может быть особенно эффективным. При оценке потенциала этого подхо-

да в школьном психологическом центре необходимо учитывать следующие специфические особенности консультирования.

1. Консультация в школьном психологическом центре чаще всего носит разовый характер. В связи с этим работа в Ориентированной на решение логике может быть сведена к совместному конструированию описания устраивающей человека ситуации, выявлению ресурсов участника школьного конфликта, его сильных сторон, применяемых им конструктивных стратегий и определению первого шага консультируемого по направлению к поставленной цели. Хотя наряду с этим можно давать и рассчитанные на более широкую перспективу задания или обратную связь.

2. Наличие единственного канала передачи информации. Одной из задач Ориентированной на решение краткосрочной терапии является конструирование участником школьного конфликта нового описания себя и своей ситуации. Эта задача решается в первую очередь языковыми средствами, поэтому значимость вербализации, интонационной точности в данном подходе особенно высока. В связи с этим наличие единственного канала передачи информации может играть позитивную роль, так как способствует сосредоточенности консультируемого на самом содержании терапевтического диалога.

3. Индивидуальный формат работы.

4. Структурированность диалога. В литературе по консультированию в школьном психологическом центре особое внимание уделяется последовательности этапов диалога и важности прохождения всех этапов в рамках каждой консультации. В Ориентированной на решение краткосрочной психотерапии также детально разработана как первичная структура первой сессии, так и последовательность этапов дальнейшей работы.

Выводы

Мы рассмотрели несколько технологий работы с конфликтом в школьном обществе. Прежде всего, отметим, что конфликтующие стороны редко осознают истинные причины конфликта, чаще обращают внимание лишь на их внешнее проявление и следствия. Инициатива в разрешении педагогического конфликта обычно принадлежит учителю. Для разрешения конфликта, когда отношения между учителем и учеником принимают характер противостояния, приглашают «третьего» — социального педагога, психолога, родителя ученика, кого-то из сверстников.

Школьная медиация — это своеобразная школа общения, является одним из перспективных направлений развития медиации. При данном подходе конфликтное поведение рассматривается лишь как частный случай поведения, которое может измениться в соответствии с изменением интересов данной личности и с изменением ситуации, в которой это поведение проявилось.

Школьная медиация — это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования, это и эффективная методика разрешения споров, возникающих на разных уровнях большого коллектива. «Медиация» — это одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристраст-

ной, не заинтересованной в данном конфликте стороны - медиатора. Он помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения. То есть медиация представляет собой процесс, в рамках которого участники с помощью медиатора разрешают конфликт.

В школьной практике медиаторами являются специалисты учреждений (педагог-психолог, социальный педагог), педагоги и сами учащиеся, которые прошли обучение по оказанию помощи в разрешении конфликтных ситуаций. В работе службы используются такие методики и программы примирения, как медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

Анализ технологий работы с конфликтом в школьном сообществе показал, что школьная медиация — это своеобразная школа общения.

Ситуация профилактики конфликта в школьном сообществе воплощается в особенных речевых средствах, применяемых медиаторами с целью регуляции отношений в ходе общения. Эти речевые средства реализуются в разных тактиках, речевых приемах. Во время конфликта взрослые и дети употребляют определенный набор приемов для воздействия на собеседника. Существует множество эффективных приемов преодоления конфликтов в школьном сообществе, преломляющих ситуации, «погашающих» агрессию собеседника, улаживающих напряженные моменты в общении.

Восстановительная медиация — это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Программа WOW предназначена для укрепления позиции сотрудничества учителя и класса в совместной деятельности и направлена на восстановление чувства сплоченности и общей цели в классе, отработку навыка совместного обсуждения того, что целый класс считает необходимым для изменений. Данная форма работы позволяет обратить внимание на сильные стороны класса, выработать совместный план действий, направленный на улучшение ситуации в классе, на укрепление взаимоотношений учеников и учителя.

В отличие от обычной клинической сессии в духе ориентированного на решение подхода здесь коуч уже пронаблюдал за классом и может поделиться результатами своих наблюдений напрямую с классом в форме комплиментов, вопросов на выявление исключений и навыков совладания (coping) с ситуациями конфликта. Это помогает справиться с конечной задачей первой сессии WOWW – поставить задачи для класса в отношении обучающей среды.

Программа «Навыки ребенка» («Kids skills») основана на «детском» подходе. Основная идея методики освоения навыков заключается в том, что любую проблему можно представить как умение, которым нужно овладеть. Важным отличием программы является возможность использования ее родителями, учи-

телями и воспитателями самостоятельно, так как особых научных знаний при ее применении не требуется.

Ориентированная на решение краткосрочная терапия (ОРКТ) принимает за абсолютную истину то, что у человека, находящегося перед своей проблемой, есть все, для того, чтобы ее решить, для того, чтобы к лучшему изменить его жизнь. Достаточно первого шага по направлению к решению, чтобы начался лавинообразный и необратимый процесс изменений. Задача ОРКТ — пройти путь от жалобы к проблеме (осознание некоторого внутреннего противоречия, трудности), от проблемы к решению (осознание пути для разрешения этого противоречия, преодоления трудности), от решения к первому шагу.

Одним из часто встречающихся запросов при обращении к школьной медиации является помощь в определении стратегии поведения в конкретной ситуации при работе с запросом, состоящем в определении оптимального подхода к Ориентированной на решение краткосрочной терапии, позволяющей уже в первой беседе помочь участнику конфликта в школьном сообществе увидеть ситуацию в новом контексте — в контексте возможного решения — и выработать, соответственно, более конструктивные формы поведения. При этом пути решения проблемной ситуации формулируются самим участником конфликта в школьном сообществе, на основе его жизненного опыта, ценностей, убеждений, медиатор прорабатывает опоры, направляя человека в поиске своими вопросами.

Литература

Анцупов, Шипилов 2004 — *Анцупов А.Я., Шипилов А.И.* Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 551 с.

Бородкин, Коряк 2009 — *Бородкин Ф. М., Коряк Н. М.* Внимание: конфликт! М. 2009. — 189 с.

Винокур 1993 — *Винокур Т.Г.* Говорящий и слушающий: варианты речевого поведения. М.: Наука, 1993. — 172 с.

Графский 2017 — *Графский В.П.* Роль школьной медиации в процессе социализации учащихся в рамках образовательного пространства // Вестник Федерального института медиации. 2017. №2. — С. 28-34.

Гришина 2000 — *Гришина Н.В.* Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов // Социальная психология в трудах отечественных психологов. СПб.: Питер, 2000. — 512 с.

Гуллинг 1997 — *Гулдинг М.* Психотерапия нового решения. Теория и практика. М.: Класс, 1997. — 288 с.

Ерина 2000 — *Ерина С.И.* Ролевой конфликт и его диагностика в деятельности руководителя. Ярославль: Ярославский государственный университет, 2000. — 107 с.

Кнева 2009 — *Кнева Н.К.* Коммуникация и конфликт // Тверской лингвистический меридиан. Вып. 2. Тверь, 2009.

Кочунас 1999 — *Кочунас Р.* Основы психологического консультирования. М., 1999. — 240 с.

Кравцова 2005 — *Кравцова М.М.* Дети-изгои. Психологическая работа с проблемой. М.: Генезис, 2005. — 111 с.

Крон 1992 — Крон Т. Исцеление через общение. Диалог между участник школьного конфликтом и психологом-волонтером // Вестник РАТЭПП. 1992. № 1-2 (2-3).

Фурман 2013 — *Фурман Б.* Навыки ребенка в действии. М.: Альпина нон-фикшн, 2013. — 220 с.

Хазанова 2009 — *Хазанова М.А.* Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. 2009. №2 (8). — С.18-23.

Хазанова 2012 — *Хазанова М.А.* Школа жизни XXI века // Медиация и право. 2012. №4 (26). — С. 65-74.

Хасан 2007 — *Хасан Б.И.* Психология конфликта и переговоры. М.: Академия, 2007. — 280 с.

Шамликашвили 2017 — *Шамликашвили Ц.А.* Медиация в вопросах и ответах. М.: МЦУПК, 2017. — 95 с.

Шамликашвили 2017а — *Шамликашвили Ц.А.* Медиативный подход и его возможности в развитии человеческого капитала и совершенствовании общественных отношений // Вестник Федерального института медиации. 2017. № 3. — С. 10-25.

Berg, Shilts 2005 — *Berg I.K., Shilts L.* Classroom Solutions: WOWW Coaching. Milwaukee, WI: BFTC Press, 2005.

Berg, Shazer 1993 — *Berg I.K. and de Shazer S.* Making numbers talk: language in therapy // Friedman S. (ed), The New Language of Change: Constructive Collaboration in Psychotherapy. New York: Guilford Press, 1993.

Iveson 2002 — *Iveson C.* Solution-focused brief therapy // Advances in Psychiatric Treatment. 2002. No. 8. — P. 149–156.

Shennan 2014 — *Shennan G.* Solution-Focused Practice: Effective Communication to Facilitate Change. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan, 2014.

References

Ancupov, Shipilov 2004 — *Ancupov A.Ya., Shipilov A.I.* Konfliktologiya: Uchebnik dlya vuzov. M.: YuNITI-DANA, 2004. — 551 p.

Borodkin, Koryak 2009 — *Borodkin F. M., Koryak N. M.* Vnimanie: konflikt! M. 2009. — 189 p.

Vinokur 1993 — *Vinokur T.G.* Govoryashchij i slushayushchij: varianty rechevogo povedeniya. M.: Nauka, 1993. — 172 p.

Grafskij 2017 — *Grafskij V.P.* Rol' shkol'noj mediacii v processe socializacii uchashchihsya v ramkah obrazovatel'nogo prostranstva // Vestnik Federal'nogo instituta mediacii. 2017. №2. — P. 28-34.

Grishina 2000 — *Grishina N.V.* Obuchenie psihologicheskomu posrednichestvu v razreshenii

- konfliktov // *Social'naya psihologiya v trudah otechestvennyh psihologov*. SPb.: Piter, 2000. — 512 p.
- Gulling 1997 — *Gulding M.* Psihoterapiya novogo resheniya. Teoriya i praktika. M.: Klass, 1997. — 288 p.
- Erina 2000 — *Erina S.I.* Rolevoj konflikt i ego diagnostika v deyatel'nosti rukovoditelya. Yaroslavl': Yaroslavskij gosudarstvennyj universitet, 2000. — 107 p.
- Kneva 2009 — *Kneva N.K.* Kommunikaciya i konflikt // *Tverskoj lingvisticheskoj meridian*. Vyp. 2. Tver', 2009.
- Kochunas 1999 — *Kochunas R.* Osnovy psihologicheskogo konsul'tirovaniya. M., 1999. — 240 p.
- Kravcova 2005 — *Kravcova M.M.* Deti-izgoi. Psihologicheskaya rabota s problemoj. M.: Gen-ezis, 2005. — 111 p.
- Kron 1992 — *Kron T.* Iscelenie cherez obshchenie. Dialog mezhdru uchastnik shkol'nogo konfliktom i psihologom-volonterom // *Vestnik RATEPP*. 1992. No. 1-2 (2-3).
- Furman 2013 — *Furman B.* Navyki rebenka v dejstvii. M.: Al'pina non-fikshn, 2013. — 220 p.
- Hazanova 2009 — *Hazanova M.A.* Put' stanovleniya lichnosti. Psihologicheskie osnovy i social'naya znachimost' "shkol'noj mediacii" // *Mediaciya i pravo*. 2009. No. 2 (8). — P. 18-23.
- Hazanova 2012 — *Hazanova M.A.* Shkola zhizni XXI veka // *Mediaciya i pravo*. 2012. No. 4 (26). — P. 65-74.
- Hasan 2007 — *Hasan B.I.* Psihologiya konflikta i peregovory. M.: Akademiya, 2007. — 280 p.
- Shamlikashvili 2017 — *Shamlikashvili Ts.A.* Mediaciya v voprosah i otvetah. M.: MCUPK, 2017. — 95 p.
- Shamlikashvili 2017a — *Shamlikashvili Ts.A.* Mediativnyj podhod i ego vozmozhnosti v razvitii chelovecheskogo kapitala i sovershenstvovanii obshchestvennyh otnoshenij // *Vestnik Federal'nogo instituta mediacii*. 2017. No. 3. — P. 10-25.
- Berg, Shilts 2005 — *Berg I.K., Shilts L.* Classroom Solutions: WOWW Coaching. Milwaukee, WI: BFTC Press, 2005.
- Berg, Shazer 1993 — *Berg I.K. and de Shazer S.* Making numbers talk: language in therapy // *Friedman S. (ed), The New Language of Change: Constructive Collaboration in Psychotherapy*. New York: Guilford Press, 1993.
- Iveson 2002 — *Iveson C.* Solution-focused brief therapy // *Advances in Psychiatric Treatment*. 2002. No. 8. — P. 149-156.
- Shennan 2014 — *Shennan G.* Solution-Focused Practice: Effective Communication to Facilitate Change. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan, 2014.