

Муниципальное образовательное бюджетное учреждение
Средняя общеобразовательная школа № 25 г. Сочи

**7 ШАГОВ К УСПЕХУ:
КАК СОЗДАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ СЛУЖБУ
ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ/ПРИМИРЕНИЯ
(из опыта работы МОБУ СОШ № 25 г. Сочи)**



Сочи
2019

7 шагов к успеху: как создать эффективную службу школьной медиации/примирения (из опыта работы МОБУ СОШ № 25).
Составители: Горшенина Е.В., Джикия Т.Г., Зайцева К.Л.

Разрешением конфликтных ситуаций в школах занимаются многие специалисты — психолог, классный руководитель, заместители директоров по воспитательной работе, директор. Однако задачей специалиста, профессионально занимающегося разрешением конфликта, не является просто примирить, наказать, найти виновного или просто развести в разные стороны участников конфликта. Его деятельность значительно шире и глубже. А служба школьной медиации/примирения несет в образовательное пространство важные ценности, такие как, умение друг друга слушать и слышать, договариваться, самостоятельно принимать решения и нести за них ответственность.

ШАГ 1.

Нормативно-правовая основа создания службы школьной медиации/примирения

Распоряжение Правительства РФ от 06.07.2018г. № 1375-р. «План основных мероприятий до 2020 года в рамках Десятилетия детства» устанавливает возможность применения восстановительных технологий и методов профилактической работы с детьми и их семьями, поддержку служб медиации (примирения) в системе образования, что является приоритетной мерой при реализации мер по обеспечению психологической помощи обучающимся в образовательных организациях.

Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года в качестве механизмов указывает «развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми».

Локальные нормативные акты в образовательных учреждениях должны содержать следующие документы:

- приказа о создании службы школьной медиации;
- Положение о службе школьной медиации, утверждённое руководителем образовательной организации;
- состав службы школьной медиации (приложение к приказу о создании службы).

ШАГ 2. Доверие – основа успеха

Система работы с конфликтами и проблемными ситуациями в школе велась всегда. По большей части они основывались на директивных методах. Со временем пришло понимание, что эти методы, применяемые годами, перестали работать. Общество становилось другим, дети тоже становились другими – более свободными, желающими быть более самостоятельными, не подчиняющимися авторитарным решениям.

Для того, чтобы освоить новый подход к разрешению конфликтов и сложных ситуаций – восстановительный, потребовалось проанализировать причины, которые могут стать помехой на пути введения новой культуры реагирования на сложные ситуации. Итак, что у нас получилось:

1. Взрослые и дети не умеют слушать и слышать друг друга, не умеют говорить о том, что чувствуют, что их беспокоит.

2. Они не верят в мирное и окончательное разрешение конфликтной ситуации.

3. Они не доверяют никому, в том числе службе школьной медиации/примирения, поскольку боятся последствий своего обращения (например, мести, ухудшения отношений).

При разработке комплекса мероприятий, направленных на внедрение новых технологий, фокус нашего внимания был устремлен на приобретение доверия участников образовательного процесса к службе школьной медиации/примирения и восстановительному подходу.

Пример из практики: в одной из школ произошёл несчастный случай – девочка выпрыгнула из окна. Подобные тяжелые вещи всегда обсуждаются и анализируются – почему это произошло. Мы пришли к выводу, что одна из основных причин подобных происшествий с детьми – их одиночество. Им некому довериться. Это не значит, что у ребенка нет родителей. Родители могут быть и вполне благополучны, но эмоционально далеки от ребенка. В школе тоже не всегда у детей есть уверенность, что их выслушают. Поэтому у нас появилась понимание, что необходимо в школе создать такие условия, чтобы ребенок знал – его всегда выслушают, поймут и помогут.

ШАГ 3.

День службы школьной медиации/примирения – единство всех участников

Для подготовки к единому дню необходимо было создать команду школьников-волонтеров. Среди учеников была проведена информационно-разъяснительная работа куратором СШМ, в процессе которой ребятам рассказали о возможности пройти обучение и войти в состав СШМ в качестве медиаторов-волонтеров. Также было получено согласие от родителей волонтеров желающих пройти обучение.

Таким образом, были сформированы две группы школьников-волонтеров с 6-го по 9-е классы для обучения по программе «Волонтер службы школьной медиации/примирения». В процессе занятий школьники учились правильно слушать, уметь понимать чувства других людей, получили знания о конфликте, о его влиянии на жизнь людей, изучали стили поведения в конфликте, искусству переговоров, а также как быть беспристрастным посредником при разрешении конфликтной ситуации между сверстниками. Ребята получили возможность побыть в роли обидчика в конфликте и жертвы, прочувствовать как важно искреннее извинение, учились извиняться. Они также попробовали себя в роли медиатора и на практике поняли, как сложно не осуждать, не советовать, а доброжелательно относясь ко всем участникам конфликта, помогать детям и взрослым самим находить решения в сложной ситуации или конфликте. Через различные упражнения ребята учились быть беспристрастными посредниками, равным образом давая возможность сторонам высказаться и предлагать решения проблемы, правильно реагировать на сплетни, грамотно реагировать в случае агрессивного поведения, проводить переговоры на основе стратегии «Выигрыш—Выигрыш», в результате которых все договаривающиеся стороны остаются довольны принятыми решениями.

Пример из практики: стратегия ведения переговоров «Выигрыш—Выигрыш» направлена на решение проблемы, а не на победу над другой стороной. Во время занятий ребята проводили игровые переговоры о повышении платы за аренду болота и возврата долга по арендной плате. При этом очень важно было понимать, что нельзя терять арендаторов, которые могут уйти, не вернув долг и отказавшись от повышения арендной платы. В результате была достигнута обоюдная договорённость, которая устроила как арендаторов болота, так и арендодателей.



После окончания обучения была сформирована группа ребят, желающих продолжить работать в службе, ребятам были выданы свидетельства об окончании обучения.



О проведении единого дня работы СШМ был издан приказ, определены места и график приема, процедура взаимодействия службы внутри школьного сообщества с учетом всех уровней (учащиеся, родители, педагоги, администрация школы), выбран девиз «Скажи! Не молчи!».

Для тех, кто по разным причинам не может рассказать о проблеме, появилась Почта доверия. Попавшие туда жалобы рассматриваются волонтерами службы примирения совместно с куратором. Жалобы и заявления, при работе с которыми необходимо участие директора, передаются ему, с остальными служба школьной медиации/примирения работает самостоятельно.



В первый единый день службы школьной медиации проходил на нескольких уровнях. Директор школы вела приём в актовом зале. Актовый зал был выбран не случайно – это не проходное место, что обеспечивало конфиденциальность бесед с посетителями. Психологи принимали обращения в своих кабинетах, а куратор СШМ вместе с волонтерами расположились в библиотеке, время для работы в которой было выделено специально и отражено на двери библиотеки, чтобы не было пересечений с другими мероприятиями и не нарушались условия конфиденциальности. Если к ребятам приходили их сверстники, они уходили подальше от общей группы и проводили беседу.

Таким образом, у участников образовательного процесса появился выбор к кому пойти со своей проблемой – к директору, куратору службы, психологу или школьнику-волонтеру.

Пример из практики: к директору школы через Почту доверия обратились учащиеся 5 класса с просьбой разрешить конфликтную ситуацию между ними и одним из учителей. Была проведена встреча отдельно с ребятами и отдельно с учителем. Общая встреча в присутствии медиатора не понадобилась, так стороны конфликта самостоятельно поговорили и стали друг с другом более открытыми внимательными. В этом случае важно отметить то, что директор школы сама обладает медиативными навыками, что и позволило быстро и эффективно решить вопрос.



В конце дня провели рефлексию проведенной работы – что получилось и понравилось, а что не получилось. Все участники отметили, что первый единый день прошёл с огромным успехом. Это подтвердила и обратная связь от обращавшихся в последующие дни. Ими были выделены несколько важных моментов:

- беседы по обращениям прошли в безопасной и доверительной атмосфере;
- в необходимых случаях была соблюдена анонимность;
- вопросы решались оперативно и эффективно.

Итак, первый единый день работы службы школьной медиации/примирения показал, насколько востребована такая служба. Лично обратилось 10 человек на все уровни СШМ – от школьников-волонтеров до директора, посредством Почты доверия свои обращения направили 25 человек. Среди обращений можно выделить: несправедливое отношение учителей к ученикам, конфликты между одноклассниками, конфликты в семье и пожелания наладить взаимоотношения с родителями (детьми), хорошие отзывы об учителях, предложения по оптимизации образовательного процесса.

За один день было получено много ценной информации о жизни школы. Результаты единого дня были обсуждены на педагогическом совете.

После того, как ребята увидели результат своих обращений, у них появилось доверие к службе.

Пример из практики: к директору школы обратилась девочка, которую беспокоило и расстраивало отношение к ней её родителей. Ей казалось, что они её не любят. В индивидуальной беседе с родителями директор озвучила переживания девочки. Для родителей это было неожиданно, были проговорены дальнейшие шаги к тому, чтобы их дочка чувствовала себя любимой и нужной. Больше проблем не возникало.

ШАГ 4.

Работа школьников-волонтеров

Помимо практической помощи в разрешении споров и конфликтов решено было проводить классные часы в начальной школе. Одна из первых тем таких классных часов называлась «Примирение».

Начальная школа была выбрана не случайно – именно в это время закладываются многие знания и ценности общения со сверстниками, с родителями и другими взрослыми. Это классные часы о том, что в процессе общения с другими людьми – нашими друзьями, родителями, учителями не редко возникают конфликтные ситуации и ссоры. И мы не всегда знаем, что делать для того, чтобы помириться. На классном часе мы говорим о том, какие чувства мы испытываем, когда с кем-то поссорились, рассуждаем, а что чувствует другой человек после ссоры. И приходим к выводу, что все участники ссоры испытывают схожие чувства – обиду, злость и переживают из-за случившегося. И очень важно правильно извиняться, если виноват в ссоре, а если обиделся сам – важно правильно сказать о своей обиде.

И такие классные часы проводили сами школьники-волонтеры, поскольку дети детей воспринимают намного проще и легче.



Пример из практики: на одном из классных часов возник вопрос о ситуации, когда несколько ребят постоянно дразнили одну девочку. Мы поговорили с ребятами о том, что чувствует девочка в это время. На вопрос – а что бы вы чувствовали, оказавшись на месте девочки, ребята ответили, что им было бы обидно и неприятно.

ШАГ 5. **Обучение педагогов**

Таким образом, было положено начало формированию нового типа реагирования на конфликтные и другие сложные ситуации, возникающие в школе. Дальше важно было изменить сложившиеся установки педагогов, администрации школы, всех школьников и родителей.

Педагогов на каждом педагогическом совете информировали о работе службы, о порядке работы и о значении медиативных технологий в разрешении конфликтов между участниками образовательного процесса.

Для нас важна была идея, чтобы все участники образовательного процесса в своем развитии в направлении взаимного доверия находились на одной волне. Поэтому появилась идея проведения семинаров для педагогов. Решено было начать с классных руководителей начальной школы, а именно с 3-4 классов. Была разработана специальная программа «Коучинг и медиативные технологии в работе классного руководителя». Серия семинаров была построена таким образом, чтобы через проживание и проговаривание своих интересов и потребностей, педагоги научились всегда видеть за любым поведением ребенка или родителя, в том числе, агрессивного, их интересы и

потребности. Такие семинары помогают раскрыть личностный потенциал классных руководителей, повысить эффективность взаимодействия учителя с детьми и их родителями, раскрыть способности каждого ребёнка, лучше понимать друг друга, передавать ответственность родителям за воспитание детей, а детям – за успеваемость. На семинаре классные руководители учились правильно реагировать на конфликтные ситуации между детьми и между родителями.

Пример из практики. На первом семинаре при ответе на вопрос «Кем вы себя ощущаете в данный момент, кто вы сейчас?» многим педагогам оказалось сложно отделить себя от своей профессии. А какие функции у педагога? Учить. Поэтому, попадая в конфликтную или иную сложную ситуацию с детьми, родителями или коллегами, педагог будет учить, не прислушиваясь к другим, не задумываясь, что на самом деле важно для него в данный момент и что важно для других людей.



ШАГ 6.

Секреты успеха

Таким образом, служба школьной медиации/примирения эффективно работает при одновременном соблюдении следующих условий

- единство всех заинтересованных лиц (администрация школы, специалистов – психологов и куратора службы, педагогов, школьников-волонтеров);
- доверие всех участников образовательного процесса к службе медиации/примирения, что означает открытость, доступность всего состава СШМ, системность и непрерывность работы;
- обучение всех участников образовательного процесса (детей, родителей, педагогов).

Следует отметить, что в дальнейшем число обращений в единый установленный день снизилось. Происходить это стало потому, что участники образовательного процесса, поняв, что их выслушают и помогут в решении сложного вопроса или конфликта, могут обратиться в любой день в службу школьной медиации/примирения, а не ждать специально отведённого дня. К директору и куратору СШМ приходят семьями, понимая, что могут довериться грамотным и эффективным специалистам.

Очень ценны техники восстановительных технологий и медиации, которые позволили зародиться и укрепиться доверию:

- техника обратной связи (эхо-техника), позволяющая дать понимание человеку, что его услышали и поняли;
- работа с эмоциями;
- восстановительные вопросы о будущем, о том, что каждый участник ситуации может сделать, чтобы ситуация больше не повторялась.

Очень важным считаем отметить, что жизнь некоторых обратившихся кардинально меняется в лучшую сторону.

Пример из практики: один из ребят, состоявший на внутри школьном учёте пришёл учиться по программе обучения школьников-волонтеров. В настоящее время он перестал пропускать уроки, стал больше проводить время в школе не только в урочные часы, но и на дополнительных занятиях.

ШАГ 7.

Закрепление результатов и дальнейшее развитие

В заключении заметим, что работа службы школьной медиации/примирения не всегда сводилась к проведению примирительных встреч и разбором ситуаций. Иногда достаточно было индивидуальных бесед с каждой из сторон конфликта с использованием медиативных технологий и ситуация изменялась в лучшую сторону.

Стоит отметить, что куратор службы в необходимых случаях проводит мониторинг после проведенной работы для исключения ситуации постконфликта.

Не совсем обычно проходят и Советы профилактики. Ребятам на совете задаются восстановительные вопросы, позволяющие им сами рассказать и осознать происходящее, а также сделать выводы на будущее. Также открыто ведётся работа с родителями и педагогами.

Среди примирительных программ популярностью пользуется круг сообщества, позволяющий всем участникам групповых конфликтов или сложных ситуаций высказать свою точку зрения, быть услышанными и услышать других и где совместно идёт поиск выхода из конфликта или сложной ситуации.

Для большего распространения ценностей доброжелательного и бесконфликтного общения в школе проходят различные акции.

Пример из практики. Одна из акций - День комплимента. Два дня волонтеры службы школьной медиации ходили по школе с волшебными мешками комплиментов раздавали написанные на листках бумаги добрые слова учащимся и педагогам.



**Программа обучения
«Волонтер службы школьной медиации/примирения»**

1-й день

- 10.00 – 10.30 Открытие тренинга. Знакомство. Цели и задачи тренинга
- 10.30 – 11.30 Просмотр и обсуждение мультфильма «Мостик».
Обсуждение – что такое конфликт. Работа в группах «Плюсы и минусы конфликтов»
- Причины конфликтов (презентация). Упражнение «Испорченный телефон».
Упражнение «4 квадрата». Обсуждение.
- 11.30 – 11.45 Перерыв
- 11.45 – 13.00 Мозговой штурм «Способы разрешения конфликтов». Обсуждение результатов различных способов.
Мозговой штурм «От чего зависит разрешение конфликтов». Сетка «Томаса Килмана».
- 13.00 – 14.00 Перерыв на обед.
- 14.00 – 15.30 Общение, способы общения. Вербальное и невербальное общение. Барьеры в общении и способы их преодоления.
Упражнение в парах «Виды слушания». Обсуждение
- 15.30 – 15.45. Перерыв.
- 16.00 – 17.00 Игра «Буквы»

2-й день

- 10.00 – 11.00 Вопросы как инструмент медиатора. Игра «Угадай персонаж»
- 11.00 – 11.30 Перефразирование и эхо-техника. Отработка в общем круге
- 11.30 – 11.45 Перерыв
- 11.45 – 13.00 Переговорная игра «Балда и черти». Обсуждение
- 13.00 – 14.00 Перерыв на обед.
- 14.00 – 15.30 Структура информации. Различие позиций и интересов.
- 15.30 – 15.45. Перерыв.
- 16.00 – 17.00 Эмоции и чувства. Называние чувств и эмоций на каждую букву алфавита. Упражнение «Угадай эмоцию». Обсуждение чувств и эмоций, испытываемых людьми после ссор и конфликтов. Алгоритм работы с эмоциями (в том числе, с обидой и агрессией)

3-й день

- 10.00 – 11.00 Мини-лекция «Что такое медиация». Мозговой штурм «Кто такой медиатор»
- 11.00 – 11.30 Правила проведения индивидуальных встреч. Вступительное слово.
- 11.30 – 11.45 Перерыв
- 11.45 – 13.00 Проведение индивидуальных бесед. Работа в тройках.
- 13.00 – 14.00 Перерыв на обед.
- 14.00 – 15.30 Стадии медиации. Проведение процедуры медиации. Работа в тройках
- 15.30 – 15.45. Перерыв.
- 16.00 – 17.00 Закрытие тренинга. Посвящение в медиаторы.

План проведения классного часа

1	<p><i>Начало классного часа:</i> просмотр мультфильма «Мостик».</p> <p>Обсуждение мультфильма: О чём он? Почему большим зверям не удалось решить проблему? Как получилось разрешить ситуацию маленьким зверям?</p>
2	<p><i>Ведущий</i></p> <p>Что для вас означает слово мир, дружба, хорошие отношения?</p>
3	<p>Как, по вашему, может закончиться дружба?</p> <p><i>Ведущий:</i> <u>Итак, мир может, к сожалению, закончиться такими вот способами, которые вы назвали (перечислить все написанные способы)</u></p>
4	<p>Информация для ведущего: Один из ответов может быть – поссориться</p> <p><i>Ведущий:</i> Наверное, нет ни одного человека, который бы никогда ни с кем не ссорился. Скажите, а есть среди вас те, кто ни с кем ни разу не поссорился? Вспомните, пожалуйста, те чувства, которые вы испытывали, когда с кем-то ссорились. Давайте их назовём.</p> <p>Желательно ведущему тоже назвать свои чувства, это сблизит с ребятами.</p>
5	<p><i>Ведущий:</i> Как вы думаете, а что чувствует человек, с которым вы поссорились?</p> <p><u>Информация для ведущего:</u> Скорее всего, ребята скажут, что поссорившиеся люди испытывают одинаковые чувства.</p>
6	<p><i>Ведущий:</i> Теперь давайте поговорим о том, что вы обычно делаете, если вы поссорились?</p>
7	<p><i>Ведущий:</i> Вы говорили о том, что если с кем-то поссорились, то извинялись. Очень важно! – нужно извиниться, когда вы, действительно, виноваты. А умеете ли вы извиняться?</p> <p><u>Подвести итог, назвав все написанные способы извинений. Если среди них – будет правильный (как указано ниже в алгоритме), отметить это – замечательно, что есть и такой ответ – он очень похож на то правило, о котором я сегодня вам расскажу.</u></p> <p><u>Если нет ответа – поблагодарить за ответы и сказать, что извиняться надо уметь. Сегодня мы с вами поучимся это делать.</u></p>
8	<p><i>Ведущий:</i> Итак:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что делать, если вы обидели кого-то? <p>Алгоритм:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Извиниться (мне очень жаль; прости, извини меня, пожалуйста) 2. Объяснить, за что извиняетесь. Например, прости меня, за то, что сильно толкнул тебя. 3. Запрос на восстановление отношений. Например, прости меня за то, что

	сильно толкнул тебя. Я постараюсь быть внимательнее.
9	<p><i>Ведущий:</i> АЧто делать, если обидели вас? Надо ли вообще говорить об этом?</p> <p>После ответов ребят рассказать о том, что говорить о своих чувствах надо. Потому что сильные обиды очень долгое время живут в нас и нам от них тяжело.</p> <p><i>Алгоритм:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сказать об этом (мне обидно, больно, неприятно...) 2. Объяснить, почему обиделись. Например, мне обидно (неприятно), что ты меня всё время толкаешь . 3. Запрос на восстановление отношений. Например, мне обидно (неприятно), что ты меня всё время толкаешь. Мне бы хотелось, чтобы ты был внимательнее.
10	<i>Вывод:</i> предложить ребятам сами сделать вывод. Что полезного вы узнали сегодня?
11	<p><i>Заключительный вывод ведущего:</i></p> <p>Ребята, спасибо вам большое за активное участие!</p>

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ К ПРОЧТЕНИЮ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Распоряжение Правительства РФ от 29.05.2015 № 996-р. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года.
3. Распоряжение Правительства РФ от 06.07.2018г. № 1375-р. План основных мероприятий до 2020 года в рамках Десятилетия детства.
4. Распоряжение Правительства РФ от 22.03.2017 N 520-р «Об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года»
5. Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций. Письмо Минобрнауки РФ от 26. 12.2017№ 07-7657.
6. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях, разработаны Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации, Москва, 2015.
7. Профессиональный стандарт педагога. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 18.10.2013 № 544н.
8. Профессиональный стандарт педагога-психолога. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.07.2015 № 514н.
9. Профессиональный стандарт социального педагога. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 января 2017 г. № 10н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области воспитания».
10. Приказ Минобрнауки РФ от 03.02.2006 № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций об осуществлении функций классного руководителя педагогическими работниками государственных общеобразовательных учреждений субъектов Российской Федерации и муниципальных общеобразовательных учреждений».
11. Приказ Управления по образованию и науке Администрации г. Сочи № 202 от 02.03.2015г.
12. Восстановительные программы в работе с детьми и семьями, находящимися в трудной жизненной ситуации (сборник материалов). – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 152 с.
13. Использование восстановительного подхода в деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (Под общей редакцией Путинцевой Н.В.) / М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа». 2012.
14. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений. Практическое руководство /под общей редакцией Л.М. Карнозовой Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.
15. Максудов Р.Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
16. Маловичко И.С., Погорелова О.П. Методическое пособие «Дети-волонтеры в школьной службе примирения» (на примере Волгоградской области).
17. Медиация ровесников в России: Сборник описаний практики разрешения конфликтов юными медиаторами – волонтерами служб примирения. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2016. – 70 с.

18. Рыженко С.К., Маркова Л.М. С 49 Служба школьной медиации: практическое руководство: учеб.-метод. пособие / С.К. Рыженко, Л.М. Маркова. – Краснодар, 2017. – 47 с.

19. Сайт о Школьных службах примирения <http://www.8-926-145-87-01.ru/>
(Составитель Коновалов А.Ю.)

20. Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2. – С. 26-33.