

**ПРАКТИЧЕСКОЕ СОДЕЙСТВИЕ ПЕДАГОГАМ В ВОПРОСАХ УРЕГУЛИРОВАНИЯ
КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОДРОСТКАМИ СРЕДСТВАМИ
МЕДИАЦИИ**

В статье рассматриваются психологические характеристики подросткового возраста, понятие «медиация», роль медиации в урегулировании конфликтных ситуаций между обучающимися, методы решения конфликтов: убеждение, погашение эмоционального возбуждения, сотрудничество, компромисс, примирительная беседа.

В настоящее время во всем мире много говорят об увеличении конфликтных ситуаций в образовательных организациях, о различных методах и способах их урегулирования. В соответствии с важнейшими положениями Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, в образовательных организациях должны быть организованы службы медиации (службы примирения), обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов.

Подростковый возраст является одним из критических периодов в жизни любого человека. Психологически этот возраст нестабилен и противоречив: происходят физиологические изменения, изменения уровня познавательных интересов, меняются отношения со взрослыми и сверстниками. Ведущей деятельностью в подростковом возрасте является общение со сверстниками. В общении подростки осваивают нормы социального поведения и морали, устанавливают отношения равенства и уважения друг к другу. Однако стоит отметить, что данный возрастной период считается самым конфликтным. В переход от детства к юности

подросток может переживать внутриличностные и межличностные конфликты [3, с. 427].

Внутриличностный конфликт в большей степени характерен для подросткового периода. Причинами внутреннего конфликта могут быть отсутствие уверенности в себе, низкая самооценка и уровень самопознания, неудовлетворенность жизнью, учебой, друзьями, споры с самим собой, самоутверждение, отсутствие возможности самореализации.

Одной из особенностей подросткового возраста является агрессивность. Появление агрессивности связано с физиологическими изменениями. Общение со сверстниками может быть затруднено, и подросток сталкивается с различными ситуациями, которые приводят к межличностному конфликту.

Межличностный конфликт возникает при общении людей с различными взглядами, целями и характерами, которым сложно ладить друг с другом. Подросткам характерен конформизм и принятие чужого мнения. Но, не смотря на важность сохранения дружеских отношений, конформизм может очень быстро перерасти в несогласие, отрицание чужого мнения, агрессивную защиту своей позиции, что приводит к возникновению конфликта [3, с. 428].

Нередко возникает конфликт между подростком и классом или небольшой группой. Данный конфликт происходит, если подросток занимает позицию, отличающуюся от позиции класса. Например, весь класс намерен не пойти на урок, а один подросток приходит на занятие, то его отношения с классом будут конфликтными, так как он идет против мнения группы.

В настоящее время замечено увеличение конфликтных ситуаций в образовательных организациях, что привело к дискуссиям о различных методах и способах их урегулирования. В образовательной сфере уделяют больше внимания использованию медиации как способа

урегулирования конфликтов, а также как профилактического метода, способствующего предупреждению насилия среди обучающихся. Во многих исследованиях (А.Я. Анцупов, Ю.Е. Алешина, Н.В. Гришина, А.И. Шипилов) доказано, что использование медиативных практик приводит к сокращению количества конфликтов между обучающимися, улучшению психологической атмосферы, повышению успеваемости школьников.

Медиация – это технология урегулирования конфликтов с участием третьей нейтральной стороны (медиатора), которая помогает враждующим сторонам выбрать определенное решение конфликта и прийти к примирению. Медиация является сложным процессом, и для каждой конкретной ситуации используются отдельные медиативные средства решения конфликта [4].

Рассмотрим некоторые медиативные техники, которые позволят урегулировать конфликт между подростками: убеждение, погашение эмоционального возбуждения, компромисс, сотрудничество, примирительная беседа. Данные техники являются универсальными, и могут быть использованы в решении конфликта между другими участниками образовательного процесса.

Убеждение представляет собой воздействие на человека с целью изменить его мнение о ком-либо (о чем-либо). В конфликтной ситуации можно выделить следующие способы убеждения:

1. Создание положительного представления о каждом участнике конфликта. Медиатор выделяет положительные характеристики каждого участника (личностные качества, интересы, способности). В практике медиации существуют случаи решения конфликта, когда враждующие стороны находят общие интересы и увлечения, тем самым происходит урегулирование конфликта.

2. Проведение дискуссии. Дискуссия является рациональным

способом решения конфликта. Дискуссия позволяет увидеть проблему с разных сторон, уточнить личную и чужую точки зрения, удовлетворить потребность в признании и уважении, выработать общее решение. Важно, чтобы во ходе проведения дискуссии каждый участник конфликта смог привести обоснованные возражения. Аргументация должна быть построена на наличии фактов и отсутствии обвинений [7].

Погашение эмоционального возбуждения представляет собой психологическую установку, характеризующуюся стремлением при любых обстоятельствах оставаться спокойным, ведь именно это способно смягчить стороны. Медиатор объясняет участникам конфликта, что важно избегать ответной агрессии, например, не отвечать грубостью на грубость, поскольку это ведет к эскалации агрессии. Медиатор должен убедить обе стороны выслушать друг друга спокойно. Для того чтобы остудить эмоции, важно периодически уточнять позиции сторон, задавая вопросы, при этом необходимо отказаться от эмоциональных оценок [2, с. 170].

Компромисс состоит в желании завершить конфликт частичными уступками. Важной частью компромисса является готовность признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовность простить. В основе компромисса лежит технология уступок к сближению. Однако, существуют некоторые недостатки компромисса. К недостаткам относят частичную удовлетворенность интересов, т.к. участникам конфликта приходится идти на уступки, существует риск уловок и обмана, а также ухудшение отношений за счет применения давления и угроз одной из сторон [6].

Несмотря на это, в реальной жизни компромисс применяется часто. Для его достижения может быть рекомендована техника открытого разговора, которая заключается в том, чтобы предложить прекратить конфликт, признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте, сделать

уступки оппоненту, где это возможно. Можно уступить в серьезных, но не принципиальных вещах, высказать пожелания относительно уступок, при необходимости и возможности скорректировать их [5].

Сотрудничество считается наиболее эффективной стратегией разрешения конфликта. Оно предполагает стремление к конструктивному обсуждению проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения. Благодаря сотрудничеству становится возможным удовлетворение всех интересов враждующих сторон. Сотрудничество эффективно в случае, если невозможны уступки, при взаимозависимости сторон, а также при наличии равного статуса участников конфликта [1, с. 478].

Примирительная беседа – это разговор между участниками конфликта при непосредственном участии медиатора. При проведении примирительной беседы медиатору необходимо обеспечить равноценное общение и установить правила (например, не прерывать собеседника во время беседы, при необходимости медиатор может вмешиваться в ход беседы) [4].

Проведение примирительной беседы состоит из нескольких стадий:

1. Обмен мнениями. Каждая сторона конфликта получает возможность высказать свое мнение о сложившейся ситуации. На этой стадии медиатор активно слушает каждого участника и задает уточняющие вопросы. В то время как один из участников конфликта рассказывает свою точку зрения, другой участник не может высказывать свои возражения и прерывать оппонента.

2. Прояснение конфликта путем выявления скрытых причин, интересов, чувств. На этой стадии важно, чтобы каждым участником было высказано все, что имеет значение (желания, интересы, чувства). Участники конфликта должны своими словами сформулировать позицию

друг друга (метод «Отражение»), что позволит улучшить контакт и взаимопонимание.

3. Возможные пути решения конфликта. После установления взаимопонимания, участники конфликта могут высказывать свои предположения о возможных способах решения конфликта. Каждый участник может записать от 5 и более способов решения конфликта, затем списки зачитываются (метод «Мозговой штурм»).

4. Договоренность. Участники конфликта выбирают способ решения конфликта, который кажется наиболее подходящим, и договариваются выполнять необходимые правила.

5. Стадия реализации. На данной стадии происходит анализ достигнутых результатов и, если необходимо, внесение корректировок [4].

Таким образом, агрессивность является одной из психических характеристик подросткового возраста, которая приводит к появлению внутриличностных и межличностных конфликтов. В современном мире растет число межличностных конфликтов, особенно в образовательной среде, в связи с чем становится актуальным создание службы медиации. Медиативные техники позволяют урегулировать конфликт и установить благоприятную психологическую атмосферу в образовательной организации.

Библиографический список

1. Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - 6-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2015. – 528 с.
2. Василенко, И.А. Международные переговоры: учебник для магистров / И.А. Василенко. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 486 с.
3. Мухина, В.С. Возрастная психология: феноменология развития / В.С. Мухина. – 14-е изд., перераб. и доп. - М.: Академия, 2015. – 646 с.
4. Международные переговоры. Тематическая хрестоматия [Электронный ресурс] // Мои Лекции.ру [сайт]. URL: <http://mylektsii.ru/2-37845.html> Дата обращения: 22.12.2017
5. Конфликтология [Электронный ресурс] // Психология от А до Я [сайт]. URL: <http://mylektsii.ru/2-37845.html>
<http://psyznaiyka.net/conf-rechenie.html?id=11> Дата обращения: 22.12.2017
6. Виды конфликтов [Электронный ресурс] // Центр Управления Финансами [сайт]. URL: <http://center-yf.ru/data/stat/Vidy-konfliktov.php/#3> Дата обращения: 22.12.2017
7. Убеждение [Электронный ресурс] // Энциклопедия практической психологии [сайт]. URL: <http://www.psychologos.ru/articles/view/ubezhdenie> Дата обращения: 25.12.2017