



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИНКЛЮЗИВНОГО И КОРРЕКЦИОННОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ, ПЕДАГОГИКИ И ПСИХОЛОГИИ

**РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАЦИИ
В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНО-РЕАБИЛИТАЦИОННОГО
ЦЕНТРА ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ**

Выпускная квалификационная работа
по направлению: 44.04.01 Педагогическое образование

Направленность программы в магистратуре
«Медиация и медиативные технологии в системе образования»
Форма обучения заочная

Проверка на объем заимствований:

70% % авторского текста
Работа рекомендована к защите
рекомендована / не рекомендована
« 10 » 02 2020 г.
зав кафедрой социальной работы
педагогике и психологии

С Соколова Н.А.

Выполнила:

Студентка группы 306-223-2-1
Втулкина Ольга Алексеевна
Научный руководитель:
к.п.н., профессор, зав.кафедрой
социальной работы педагогики и
психологии

С Соколова Н.А.

Челябинск
2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ПОСРЕДСТВОМ МЕДИАЦИИ	11
1.1 Медиация как средство разрешения конфликтов	11
1.2 Особенности формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних.....	26
1.3 Модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.....	42
ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ	54
ГЛАВА 2. ОПЫТНО – ПОИСКОВАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНО– РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА	58
2.1 Цель, задачи, методы и анализ результатов опытно-поисковой работы по формированию конфликтологической компетенции несовершеннолетних.....	58
2.2 Программа формирования конфликтологической компетенции подростков	73
2.3 Результаты опытно–поисковой работы по формированию конфликтологической компетенции подростков.....	82
ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ	90
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	93
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	98
ПРИЛОЖЕНИЯ	109

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время научный интерес к проблеме конфликта усиливается в связи с тем, что уровень конфликтности современного общества значительно повысился. Формирование умений, навыков, различать конфликты, стимулирующие развитие личности и общественных интересов, и конфликты разрушающие коммуникацию, обеспечивает нормальное функционирование человека в социуме.

Конфликты сопровождают людей на протяжении всей жизни и во все возрастные периоды. Особенно уязвимым к конфликтам является подростковый возраст. Подростковый возраст – это возраст значительных перемен в психике ребёнка, перестройки всего его организма, смены ценностных ориентаций, потери авторитета одними людьми и приобретения его другими, изменение взаимоотношений в семье, которые являются факторами конфликтного поведения. Как правило, дети, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации под воздействием негативных факторов в большей степени подвержены конфликтам. Поведение данных детей характеризуется раздражительностью, вспышками гнева, агрессии, преувеличенным реагированием на события и взаимоотношения, обидчивостью, провоцированием конфликтов со сверстниками, неумением общаться с ними. Для успешной социализации и развития подростков, а также минимизации факторов провоцирующих конфликт и деструктивную форму его протекания необходимо формировать у несовершеннолетних конфликтологическую компетенцию.

С точки зрения Б.Хасана конфликтологическая компетенция – это способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло.

В условиях социально–реабилитационного центра в основном находятся несовершеннолетние, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации. В основном по урегулированию и предупреждению конфликтных ситуаций в данном учреждении используется реабилитационный подход, который основана на том, что команда специалистов принимает активное участие в урегулирование конфликта, тем самым берет на себя функцию определения мер по выходу из сложившейся ситуации. Данный факт приводит к немотивированности конфликтующих сторон самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации.

Медиация в свою очередь, направлена на конструктивное общение и разрешения конфликтных ситуаций посредством совместного поиска и самостоятельного нахождения сторонами удовлетворяющего их решения. При этом ответственность за решение ложится на участников конфликта, а специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного плана выхода из сложившейся ситуации.

Для того чтобы подростки в полной мере осознавали причины возникновения конфликта, самостоятельно принимали решения в поиске выходов из сложившейся ситуации, несли ответственность за исход конфликта, могли обрести навыки конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, целесообразно в работе с несовершеннолетними в условиях социально-реабилитационного центра использовать медиативные технологии.

На государственном уровне актуальность проблемы исследования определяется следующим нормативно-правовым документам: Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями).

В научной литературе изучению сущности понятия «медиация» и ее особенностей посвящены исследования М. Робертса, Г. Хесля, Л.Боуля, М. Несика, Л. Рискиной. М.Пеля, О.А. Александровой, М.В. Гвоздевой, Д.Л.

Давыденко, О.А. Аллахвердовой, И.В. Решетниковой, И.Ю.Захарьящевой и других ученых.

Концепция формирования конфликтологической компетенции раскрыта Э.Ф. Зеером, А.В. Хуторским, Б. Хасаном, Л.Н. Цой и др., понятие «конфликт» и причины его возникновения рассмотрены в работах А.В. Петровского, Дж.Майерса, Л.А. Петровской, Т.И. Привалихиной, А.Я. Анцуповой, А.Я. Шиловой, Н.В. Гришиной, А.А. Реан, Е.М. Гилыровой и др.

Особенности подростка и кризиса данного возрастного периода описаны в трудах Л.С. Выготского, К.Н. Поливановой, Л.И. Божович, Э. Эриксона, Т.И. Шульги, И.Ф. Дементьевой, Л.Я. Олиференко, И.В. Дубровиной, Э.А. Минковой, М.К. Бардышевской и др.

Изучение научной литературы позволило отметить, что проблема формирования конфликтологической компетенции подростков и внедрения медиативных практик в работу с несовершеннолетними в условиях социально-реабилитационного центра исследована недостаточно подробно, в связи с этим определяется актуальность данной работы.

Сказанное обусловило определение проблемы исследования – поиск способов формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних.

Актуальность проблемы, недостаточность ее теоретической и практической разработанности определили выбор темы исследования «Разрешение конфликтов по средствам медиации в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних».

Цель исследования – теоретически обосновать и разработать программу формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков).

Объект исследования – конфликтологическая компетенция несовершеннолетних.

Предмет исследования – деятельность по формированию конфликтологической компетенции несовершеннолетних.

Гипотеза исследования: деятельность по формированию конфликтологической компетенции несовершеннолетних будет более эффективной, если изучить особенности и уровень сформированности данной компетенции у подростков, и на основе этого разработать модель, и программу её реализации.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой были сформулированы следующие задачи исследования:

1) раскрыть сущность понятие «медиация», рассмотреть особенности данной технологий в разрешении конфликтов;

2) изучить особенности формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних;

3) разработать модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних;

4) сформулировать цели и задачи опытно-поисковой работы, обосновать методы; проанализировать результаты исследования по выявлению уровня сформированности конфликтологической компетенции несовершеннолетних;

5) разработать и апробировать программу формирования конфликтологических компетенций подростков.

Теоретико-методологической основой исследования послужили учения:

– о медиации как средстве разрешения конфликтов (М. Робертс, Г. Хесль, Л.Боуль, М. Несик, Л. Рискина. М.Пель, О.А. Александрова, М.В. Гвоздева, Д.Л. Давыденко, О.А. Аллахвердова, И.В. Решетникова, И.Ю.Захарьящева);

– концепции формирования конфликтологической компетенции подростков (Э.Ф. Зеер, А.В. Хуторский, Б. Хасан, Л.Н. Цой) и причинах возникновения конфликтов (А.В. Петровский, Дж.Майерс, Л.А. Петровская, Т.И. Привалихина, А.Я. Анцупов, А.Я. Шилов, Н.В. Гришина, А.А. Реан, Е.М. Гилыров);

– об особенностях формирования и развития подростков, а также кризисе данного возрастного периода (Л.С. Выготский, К.Н. Поливанова, Л.И. Божович, Э. Эриксон, Т.И. Шульга, И.Ф. Дементьева, Л.Я. Олиференко, И.В. Дубровина, Э.А. Минкова, М.К. Бардышевская).

База и этапы исследования. Исследование проводилось на базе Муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социально–реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска.

Выборка исследования – 13 подростков в возрасте 14-16 лет.

Исследование проходило в три этапа с 2017 по 2019 гг.

Первый этап – ориентировочно-поисковый (декабрь 2017-2018гг.) – осуществлялся теоретический анализ научной литературы, трудов, монографий, журналов по изучаемой проблеме; была определена проблема, объект, предмет, цель и задачи исследования; выдвинута гипотеза.

Второй этап – эмпирический (2018-2019гг.) – реализовывалась программа исследования, осуществлялся сбор и анализ эмпирических данных по проблеме исследования.

Третий этап – обобщающий (2019г.) – разрабатывалась программа формирования конфликтологической компетенции подростков, модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних; осуществлялось оформление диссертации и внедрение исследования в практику работы социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

В ходе исследования использовался комплекс теоретических и эмпирических методов. Теоретические методы: теоретический анализ научной литературы по проблеме исследования, понятийно-терминологический анализ, моделирование, обобщение. Эмпирические методы: описание, тестирование, анализ, эксперимент, сравнение.

Для реализации эмпирических задач были использованы следующие методики:

1. Опросник К.Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптация Н.В.Гришиной).
2. Тест–опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС), авторы В.В. Синявский, В.А. Федорошин.
3. Опросник «Состояния агрессии Басса–Дарки», авторы А. Бассе и А. Дарки.

Научная новизна исследования заключается в том, что в работе:

- изучены факторы, определяющие деструктивное поведение подростков в конфликте и доказано, что основной причиной характеризующей данное поведение несовершеннолетних является низкий уровень формирования конфликтологической компетенции;
- выявлена целесообразность использования медиативных технологий по предупреждению и урегулированию конфликтов в работе с подростками в условиях социально-реабилитационного центра;
- разработана и апробирована программа формирования конфликтологической компетенции подростков, а также модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

Теоретическая значимость исследования состоит в анализе особенностей формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков), выявлении целесообразности использования технологии медиации в разрешении конфликтов.

Практическая значимость исследования определяется тем, что была разработана модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних, а также программа по формированию конфликтологической компетенции подростков, которая является одним из инструментов реализации модели службы примирения. Результаты исследования могут использоваться в работе социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора). Основной особенностью медиации является то, что она осуществляется на добровольной основе конфликтующих сторон, участники имеют возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса. В процессе медиации участники самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта, что способствует более осознанному подходу к разрешению сложившейся ситуации.

2. Конфликтологическая компетенция – способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Структура конфликтологической компетенции состоит из следующих аспектов: мотивационного, когнитивного, поведенческого, ценностно-смыслового и эмоционально-волевого.

3. Модель службы примирения социально–реабилитационного центра для несовершеннолетних, строится на основе профилактической модели и включает в себя три блока: целевой, содержательный, технологический и критериально–результативный.

4. Программа формирования конфликтологической компетенции подростков, является одним из инструментов реализации модели примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних и включает в себя три этапа: мотивационно–диагностический, обучающий, рефлексивно-закрепляющий и рефлексивно–прогнозирующий.

Апробация результатов: Основные теоретические положения, результаты и выводы диссертационного исследования обсуждались на методических совещаниях МКУ СО «Социально–реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска; публикация результатов исследования в сборниках статей: Всероссийской

научно–практической конференции с международным участием «Социальное развитие личности в педагогической теории и практике А.С. Макаренко, С.Т. Шацкого: история и современность» / под ред. С.В. Росляковой, Н.А. Соколовой – Челябинск, 2018 г., XI Международной научно-практической конференции, посвященной 85-летию Южно-Уральского государственного гуманитарно-педагогического университета «Современные технологии социальной работы и инклюзивного образования» / под ред. В.С. Васильевой, С.В. Росляковой – Челябинск, 2019 г., Ч.1; участия с докладом по теме исследования на Всероссийской научно-практической конференции с международным участием «Социальное развитие личности в педагогической теории и практике А.С. Макаренко, С.Т. Шацкого: история и современность».

Структура работы. Работа состоит из введения, 2 глав, заключения, библиографического списка, содержащего 100 источников; включает 16 таблиц, 14 рисунков, 8 приложений, общий объем диссертации 108 страниц.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ПО СРЕДСТВАМ МЕДИАЦИИ

1.1 Медиация как средство разрешения конфликтов

Термин «медиация» происходит от латинского слова «mediare», что означает посредничество.

Медиация – технология альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны (медиатора), который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения [69].

В современной отечественной и зарубежной литературе представлены различные определения понятия «медиация».

В зарубежной литературе встречаются два подхода к определению понятия «медиации»: концептуальный и описательный. Концептуальный подход предполагает определение понятия «медиации» рассматривать через принципы, цели и задачи примирительной процедуры с участием посредника. С позиции данного подхода медиация – это добровольная конфиденциальная процедура урегулирования споров, в ходе которой нейтральное лицо (медиатор) содействует сторонам в проведении переговоров в целях заключения взаимоприемлемого соглашения. В основном концептуальный подход носит теоретический характер. Описательный подход, напротив, больше носит практический характер. М.Робертс предлагает следующее определение, которое характерно описательному подходу: «медиация – это процедура урегулирования конфликта, при которой спорящие стороны встречаются с медиатором и разговаривают, после чего делают попытку разрешить противоречия» [34].

Г. Хесль под медиацией понимает «содействие посредничающего внешнего третьего, медиатора...в выработке совместно всеми участниками конфликта, готовыми принять на себя ответственность...» [89, с.15].

В российской научной литературе также не существует единого подхода к определению понятия «медиация». В.Ф. Яковлев считает, что «медиация – это один из видов посредничества, она представляет собой деятельность специалиста по урегулированию спора в рамках переговоров спорящих сторон в целях заключения между ними мирового соглашения» [99, с.13]. Согласно О.В. Александровой, медиация – это переговоры с участием третьей нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для обеих сторон [2, с.19]. С точки зрения Е.И. Носыревой, медиация – процесс урегулирования разногласий самими сторонами при помощи третьего независимого участника – посредника [58, с.109].

М.В. Гвоздарева рассматривает посредничество (медиацию) как процедуру, направленную на мирное разрешение конфликта, устранение его причин и последствий, которая может быть завершена достижением соглашения [20].

По мнению Д.Л. Давыденко понятие «медиация» означает процедуру посредничества, при которой третье лицо не дает рекомендаций в отношении возможных условий урегулирования спора, а оказывает им профессиональное содействие в организации и ведении процесса.

О.А. Аллахвердова определяет понятие «медиация», как «процесс переговоров, в котором медиатор (посредник) является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих (всех) сторон соглашению, в результате выполнения которого конфликт между сторонами будет урегулирован» [3, с.177].

И.В.Решетникова предлагает рассматривать медиацию как форму примирения сторон, в ходе которой нейтральное лицо, избранное добровольно сторонами (исходя из его компетенции и авторитета), проводит переговоры [71].

И.Ю. Захарьяшева формулирует объемное определение понятия медиации, рассматривая посредничество как один из способов альтернативного разрешения спора, направленного на достижение взаимоприемлемого и целесообразного соглашения между спорящими сторонами в целях добровольного урегулирования правового конфликта полностью или в части на основе конструктивных переговоров и сотрудничества, при котором по взаимному волеизъявлению субъектов – участников спора привлекается посредник (лицо, обладающее квалификацией, необходимой для участия в урегулировании конкретного правового конфликта), решения которого не носят обязательного характера для лиц, имеющих материальную заинтересованность в исходе спора [28].

В результате анализа литературы были отмечены следующие особенности процесса медиации:

1. Вступление конфликтующих сторон в медиацию осуществляется на добровольной основе, медиатор участниками процесса выбирается свободно.

2. В медиации стороны конфликта самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта. Медиатор никаких решений по поводу спорщиков и сути конфликта не принимает.

3. Круг обсуждаемых вопросов в медиации широкий, в связи с этим стороны имеют возможность обсудить все аспекты ситуации.

4. Медиация нацелена на поиск согласия, в связи с этим все решения в процессе медиации принимаются сторонами обоюдно и участники добровольно берут на себя обязанность выполнять все аспекты принятого совместно соглашения.

5. В ходе медиации основной акцент делается не на оценку событий прошлого, а на интересы сторон и развитие дальнейших деловых взаимоотношений.

6. В процессе медиации каждая сторона имеет возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса.

7. Процедура медиации проходит конфиденциально. Вся информация о сути конфликта остается между конфликтующими сторонами и медиатором.

Медиация не может состояться и быть успешной без наличия и выполнения определенных принципов. Основными принципами медиации являются: добровольность, конфиденциальность процедуры, независимость (беспристрастность) медиатора, равноправие и сотрудничество сторон, уважение к противоположной стороне.

Принцип добровольности.

Медиация – это добровольный процесс, он основан на стремлении сторон достигнуть честного и справедливого соглашения [52]. Добровольность заключается в том, что ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Также этот принцип предполагает, что стороны без принуждения извне, по взаимному согласию принимают решения в рамках процесса и могут, как и медиатор, отказаться от участия в нем и прекратить переговоры, в любой момент.

В процессе медиации стороны свободны в определении условий медиативного соглашения, могут выдвигать любые предложения и отвергать предложения другой стороны без объяснения причин. В медиативное соглашение могут быть включены только те условия, которые стали результатом взаимного согласия конфликтующих сторон. Соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

Принцип конфиденциальности процедуры.

Конфиденциальность, в широком смысле, означает правило, в силу которого факт проведения процедуры медиации, а также сведения, включая устную информацию, и документы, которые использовались в ходе процесса медиации, не подлежат разглашению, если иное не установлено соглашением сторон [69]. Данный принцип предполагает то, что вся информация, обсуждаемая в ходе медиации, а также информация об условиях медиативного соглашения остается внутри процесса.

Медиатор должен обеспечить разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности, не должен разглашать ход и результаты медиации, если у него нет разрешения сторон или, если этого не требует закон.

Гарантия конфиденциальности является важной для сторон, в связи с этим медиатор должен заранее обсудить и договориться со всеми участниками конфликта о правилах, которые будут использоваться в процессе медиации в данном направлении.

Если медиатор проводит приватные заседания со сторонами, содержание, с точки зрения конфиденциальности, должно быть обсуждено со всеми сторонами предварительно. В целях защиты целостности процесса медиации, медиатор должен избегать передачи кому-либо информации о поведении сторон в ходе медиации, качестве дела или предлагаемых решениях [52].

Принцип независимости (беспристрастности) медиатора.

Суть данного принципа в том, что медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо, быть независимым от всех участников конфликтной ситуации, а также от предмета спора. Принцип независимости (нейтральности) в медиации требует не того, чтобы медиатор дистанцировался от сторон, а того, чтобы он имел представление о мировоззрении каждого из участников. В этом значении «нейтральность» трактуется как объективность и справедливость медиатора, и проведение

процедуры без проявления предпочтения или предоставления преимуществ какой – либо из сторон [69].

Медиатор должен избегать такого поведения, которое давало бы повод почувствовать пристрастность по отношению к другой стороне. Качество процесса медиации повышается, когда у сторон есть уверенность в беспристрастности медиатора. Медиатор должен остерегаться пристрастности или предубеждений, основанных на личностных характеристиках сторон, их социального происхождения или поведения на медиации [52].

Медиатор должен раскрыть все известные ему имеющие или потенциальные интересы в конфликте. При обнаружении данных интересов, медиатор должен отказаться от медиации или получить согласие сторон на проведение процедуры.

Медиатор должен избегать проявления заинтересованности в конфликте не только во время медиации, но и после. Без согласия всех сторон, медиатор не должен устанавливать профессиональные отношения с какой – либо из сторон конфликта по касающемуся или нет делу при условии, если это может вызвать законные вопросы целостности процесса медиации.

Принцип равноправия и сотрудничества сторон.

Равноправие сторон означает, что ни один из участников медиации не имеет никаких процедурных преимуществ, всем участникам предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения.

Правовое положение сторон одинаково и ни одна из них не может принуждать другую к каким-либо действиям. Стороны равны и рассчитывают найти решение, которое будет выгодно для них обеих [52]. Ни за одной стороной не может быть признано право считать приемлемым для нее, только один результат.

Медиация должна опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества и ориентацию на результат «выигрыш - выигрыш».

Медиатор не вправе ставить своими действиями в преимущественное положение либо умалять интересы одной из сторон конфликта.

Принцип уважения к противоположной стороне.

Стороны должны быть готовыми обсуждать не только свои мнения, но и мнения друг друга и совместно искать выход из сложившейся ситуации. На процедуре медиации запрещено унижать, оскорблять, перебивать друг друга, наоборот необходимо попытаться услышать и понять точку зрения другого. Медиатор предлагает, а во время процедуры при необходимости призывает придерживаться принципа уважения и сотрудничества [69].

Для целостного представления медиации как способа разрешения спорных ситуаций рассмотрим классификацию и виды данной процедуры.

Л. Боуль и М. Несик предлагают рассматривать медиацию в зависимости от целей проведения процедуры [6], авторы выделяют следующие виды медиации:

1. Обзорная медиация – цель данной процедуры является определение предмета спора и более четкое, адекватное обозначение границ конфликта.

2. Медиация урегулирования конфликта – проводится с целью урегулирования спора и достижения взаимовыгодного соглашения;

3. Медиация сдерживания конфликта – в процессе данного вида медиации осуществляется выработка правил поведения, которые в свою очередь делают возможным дальнейший диалог сторон по поводу окончательного разрешения конфликта тем или иным способом.

4. Медиация заключения договоров – используется во время переговоров по поводу заключения договора, нацелена на формирование однозначного понимания позиций и интересов будущих партнеров.

5. Медиация выработки политического решения – применяется с целью выработки политических решений с учетом интересов общественности.

6. Превентивная медиация – целью является предупреждение конфликта.

Данная классификация представляет собой не только теоретический, но и практический интерес, так как позволяет выявить основные направления применения медиации.

Если медиация зависит от общих целей, предлагается выделять два вида медиации:

1. Превентивная медиация, которая подразделяется на три подвида:

- медиация заключения соглашения;
- медиация сопровождения соглашения проекта, данный вид применим при реализации долгосрочных проектов, в целях быстрого разрешения противоречий на ранних стадиях и, тем самым, обеспечения своевременного завершения работ;
- медиация выработки политического решения.

2. Медиация возникшего спора, данному виду можно отнести следующие подвиды:

- обзорная медиация;
- медиация сдерживания развития спора;
- медиация урегулирования спора [6].

В зависимости от порядка применения медиативной процедуры сторонами, медиация подразделяется на следующие виды:

1. Добровольную медиацию, применяется на основании взаимного согласия сторон.

2. Обязательную медиацию – это примирительная процедура, проводимая в императивном порядке на основании закона, по постановлению суда или иного уполномоченного органа [6].

Медиация в зависимости от технологии её проведения классифицируется на следующие виды:

1. Совместная медиация, суть которой заключается в том, что обе стороны принимают непосредственное участие в процедуре.
2. Челночная медиация (шатл–медиация), когда медиатор проводит поочередные встречи с каждой из сторон отдельно.
3. Медиация, проводится одним медиатором.
4. Ко-медиация (со–медиация), проводится двумя и более медиаторами, данная процедура медиации, наиболее приемлема для разрешения семейных споров.
5. Очная медиация или медиация по телефону или с использованием иных технических средств (on–line медиация) [6].

В научной литературе представлена и другая классификации видов медиации:

1. Медиация, ориентирована на решение проблем.

Основной особенностью данного подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях исхода конфликта, которые стороны заявляют как наиболее предпочтительные. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности.

2. Трансформативная медиация.

Данный подход позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними (а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора). В данном случае, участникам конфликта предоставляется возможность по – новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Ключевыми компонентами данного вида медиации являются «слышание» и «слушание», именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к таким потребностям.

3. Нарративная медиация.

Нарративный подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, то есть сам процесс выглядит как процесс, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.

4. Экосистемная или семейно-ориентированная медиация.

Данный подход к медиации хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов потому, что основной задачей в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Этот подход также применим к межкультурным конфликтам и спорам между людьми разных поколений.

5. Медиация, основанная на понимании.

Главная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. В рамках подхода ключевым значением является ответственность сторон за решение, которые они принимают. Данная медиация предполагает, что сами участники, а не профессионалы, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

6. Восстановительная медиация.

Восстановительная медиация направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах – участниках конфликта, и в результате которого происходит заглаживание вреда и восстановление отношений, внутриличностных статусов участников конфликта. Таким образом, основная задача медиатора - не помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в

которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.

7. Оценочная медиация.

Медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определённых обстоятельствах и оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта [22].

Существуют различные подходы к выделению и описанию моделей медиации, как в зарубежной, так и в отечественной науке. Модели медиации выделяются только в теории и представляют абстрактную конструкцию примирительной процедуры.

Одной из наиболее известной моделью медиации является «Сетка Л.Рискина», автор выделяет два ключевых параметра детерминирующих медиативный процесс:

1. роль медиатора, в рамках данной модели посредник имеет право давать оценку, осуществлять юридическую квалификацию и консультирование, либо ограничиться содействием сторонам конфликта в выработке соглашения;

2. предмет медиации, модель строится, на основе узкого подхода, когда медиативная процедура не выходит за рамки предмета спора, либо широкого, в данном случае рассматриваются любые противоречия и разногласия сторон, даже не связанные с изначальными требованиями [47].

Л. Боуль и М. Несик выделяют четыре модели медиации:

1. Классическая медиация (содействия и урегулирования спора). Предполагает организацию и проведение интегративных переговоров, выявление интересов сторон, расширение возможных вариантов урегулирования конфликта и содействие в выработке соглашения выгодного всем участникам. Роль медиатора ограничивается организацией процедуры. Данная модель побуждает стороны к поиску креативных возможностей

решения проблем и самостоятельной активности в достижение конечного результата.

Недостатки модели заключаются в том, что она является достаточно продолжительной и медиатор должен владеть специальными знаниями и навыками.

Классическая медиация может быть использована в урегулировании конфликтов в любой категории дел [47].

2. Медиация оценки спора. Предусматривает активную руководящую роль посредника, который использует свои профессиональные знания и опыт в целях содействия сторонам в осознании сильных и слабых сторон своих позиций, законных прав и обязанностей, а также перспектив разрешения спора. Медиатор, предоставляя объективную информацию, по сути, спора может выражать свое мнение, но не должен консультировать, давать советы по конкретным вопросам.

К преимуществам данной модели можно отнести профессиональные знания медиатора в сфере предмета спора, осознание сторонами правового решения спора. Недостатки заключаются в том, что присутствует сильная интервенция медиатора, в связи, с чем снижается самостоятельность сторон и их ответственность за результат [9].

3. «Расчетная» медиация. Представляет собой переговоры между сторонами, целью которых являются достижение компромисса посредством взаимных уступок сторон. Истинные потребности и интересы сторон в «расчётной» модели не учитываются, таким образом, увеличивается вероятность манипуляции со стороны недобросовестных участников посредством выдвигания завышенных требований.

Отрицательный момент данной модели является в том, что часто она оказывается неуспешной из-за проблемы «последний шаг», когда одна из сторон должна пойти на финальную уступку на пути к компромиссу.

Такая модель медиации оправдана при рассмотрении дел, предметом которых являются исключительно денежные средства, а отношения носят краткосрочный характер [35].

4. Терапевтическая медиация. Применяется при урегулировании споров, содержащих эмоциональные составляющие. Данная модель направлена на выявление истинных интересов и выработку консенсуального решения, при этом особое внимание уделяется психологическим причинам конфликта. Владение медиационными компетенциями для медиатора является обязательным.

Преимущества и недостатки данной модели аналогичны классической медиации.

Терапевтическая модель применяется для урегулирования семейных и бытовых конфликтов, между родственниками и субъектами связанными длительными дружескими отношениями [47].

Махтельд Пель, описывает следующие модели медиации:

1. Содействующая (фасилитативная). Основной целью данной модели является быстрое решение проблемы с учетом истинных интересов сторон. Медиатору в этом случае отводится роль инициирования общения между сторонами и наблюдения за ходом переговоров, что позволит сторонам рождать собственные решения и объективно оценить исход конфликта, он будет являться организатором самой процедуры медиации.

К преимуществам содействующей модели можно отнести широкий спектр возможных вариантов урегулирования конфликта, как следствие быстрое нахождение решения с учетом взаимных интересов сторон и сохранения деловых взаимоотношений. Ответственность по поводу принятого решения, и его выполнению будет полностью на конфликтующих сторонах.

Недостаток модели в том, что процесс медиации может занимать больше времени и усилий сторон, которые могут превышать их возможности из-за необходимости дополнительной подготовки к процедуре.

Медиация содействия в урегулировании спора эффективна при рассмотрении любых категорий дел, по которым возможно примирение [60].

2. Трансформативная модель. Особенность ее заключается в том, что медиатор в работе со сторонами использует методы профессионального вмешательства в конфликт, позволяющими трансформировать его, а также все методики, применяемые при содействующей модели, которые помогают ему лучше понять психологические причины спора и повлиять на позитивный настрой сторон (уверенность в собственных силах, признании сторонами друг друга). Изначально медиатор сосредотачивается на проблемах во взаимоотношениях и общении участников конфликта в связи с этим разрешение конфликта откладывается на более поздний срок.

Негативным моментом трансформативная модели может выступать тот факт, что в процессе медиации происходит сильная интервенция медиатора, тем самым снижается самостоятельность сторон и их ответственность за результат.

Представленная модель применяется для урегулирования семейных и бытовых конфликтов между родственниками [60].

Применение технологии медиации, возможно, в различных областях для урегулирования всевозможных конфликтов:

- противоречия в коммерческой сфере;
- межличностных и внутрикорпоративных;
- споры в банковской и страховой сфере;
- сопровождение проектов, реализация которых затрагивает интересы многих сторон;
- разногласия внутри трудового коллектива, между подчиненным и руководителем;
- семейные споры, в том числе при расставаниях и развода;
- проблемы бытового и жилищного характера;
- споры о разделе имущества или финансов;
- конфликты в сфере образования и здравоохранения;

– межкультурные конфликты, и многие другие.

Резюме:

1. Медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора), который оказывает профессиональное содействие сторонам в проведении переговоров по разрешению конфликта, помогает им самостоятельно выработать взаимоприемлемое соглашение и принять на себя ответственность за его исполнения.

2. Основной особенностью медиации является то, что она осуществляется на добровольной основе конфликтующих сторон, участники имеют возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса. В процессе медиации все участники самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта, что способствует более осознанному подходу к разрешению сложившейся ситуации. В связи с тем, что круг обсуждаемых вопросов в медиации широк стороны имеют возможность обсудить все аспекты конфликтной ситуации. В ходе медиации стороны принимают все решения обоюдно, так как данный процесс нацелен на поиск согласия. Основной акцент в процессе медиации делается на интересы сторон и развитие дальнейших деловых отношений. Вся информация о сути конфликта не выходит за пределы медиативной процедуры.

3. Для успешности медиативной процедуры необходимо придерживаться следующих принципов: добровольности (участие сторон в медиации строится на добровольной основе); конфиденциальности процедуры (заключается в том, что информация об условиях медиации не подлежит разглашению); независимости (беспристрастности) медиатора (суть принципа в том, что медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо, быть независимым от участников и предмета спора); равноправия и сотрудничества сторон (медиация должна опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества и ориентироваться на результат «выигрыш-выигрыш»); уважения к противоположной стороне.

4. Существуют различные виды медиации, которые направлены на разрешение спорных ситуаций. Классифицируются виды медиации в зависимости от общей цели, порядка и сферы применения медиативной процедуры, технологии проведения процесса, специфики конфликта.

5. Модели медиации отражают ее процедурные особенности через характеристику компонентов примирительной процедуры, то есть тип переговорного процесса в сочетании с медиативной технологией, реализуемой посредником. В отличие от видов медиации, модели выделяются только в теории и представляют собой абстрактную конструкцию процедуры примирения.

6. Применение медиации возможно в различных областях жизнедеятельности человека для разрешения всевозможных конфликтов (семейных, образовательных, юридических, политических, трудовых и т.д.).

1.2 Особенности формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних

Понятие "компетенция" происходит от латинского "competere", что значит "добиваться, соответствовать, подходить".

Компетенция – базовое качество индивидуума, которое включает в себя совокупность взаимосвязанных качеств личности, необходимых для качественно-продуктивной деятельности [16].

В словаре С.И. Ожегова дается следующее определение понятию «компетенции» – это круг знаний, в котором человек хорошо осведомлен. Она основывается на приобретенных навыках, умениях и опыте, которые обеспечивают способность осуществлять определенные виды деятельности или решать поставленные задачи [59].

По мнению Э. Ф. Зеер компетенция – это знания в действии, интегративный деятельностный конструкт, включенный в реальную ситуацию [30].

А.В. Хуторской считает, что «компетенция – означает круг вопросов, в которых человек хорошо осведомлен, обладает познаниями и опытом. ...Компетенция – включает совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов, и необходимых для качественной продуктивной деятельности по отношению к ним» [40].

В научной литературе также встречается определение понятия «компетенция», как общая способность и готовность личности к деятельности, основанная на знаниях и опыте, которые приобретены благодаря обучению, ориентированы на самостоятельное участие личности в учебно-познавательном процессе и направлены на ее успешную интеграцию в социум [94].

Слово «конфликт» в переводе с латинского языка означает разногласие, спор, противоречие, несовпадение. Конфликт можно трактовать как борьбу двух противоположных сторон, активно защищающих свои интересы. В психологии единого понятия «конфликт» не существует.

В психологическом словаре А.В. Петровского конфликт определяется как наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях и взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, она заключается в противостоянии участников этого взаимодействия и обычно сопровождается негативными эмоциями, выходящими за рамки правил и норм [8, 81с.].

Дж. Майерса трактует конфликт как «воспринимаемая несовместимость целей и действий» [50].

Существует разные причины, которые способствуют возникновению конфликта, это может быть противоречия во взглядах, несовпадение точек зрения, целей, подходов и различные видения способов разрешения возникшей ситуации, которые могут затрагивать личные интересы окружающих людей. В научной литературе описан ряд причинных факторов провоцирующих конфликтные ситуации:

1. Информационные факторы, для данной группы характерно недостаточное количество информации, в связи с этим не имеется возможность в полной мере увидеть ситуацию и объективно ее оценить. Предпосылки для возникновения конфликта в данном случае являются неполные и неточные сведения, слухи, преждевременная информация или переданная с опозданием и т.д.

2. Поведенческие факторы, в данном случае конфликт возникает из-за проявления поведения, которое не устраивает сторону другого оппонента – неуместность, грубость, бестактность.

3. Ценностные факторы – неприемлемость одной из конфликтующих сторон принципов и ценностей, которым следует другая сторона.

4. Структурные факторы характеризуются установившимися событиями, обстоятельствами, которые невозможно изменить или скорректировать.

Конфликтологическая компетенция – термин, имеющий множество родственных понятий, таких, как «конфликтологическая грамотность», «конфликтная компетенция», «конфликтологическая культура», «конфликтологическая готовность».

С точки зрения Б.Хасана конфликтологическая компетенция – это способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Данная компетенция представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [87].

Б.Хасан рассматривает данное понятие конфликтологическая компетенция как одну из ведущих характеристик личности и важную составную часть общей коммуникативной компетентности, представляющую

собой уровень осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умений реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации.

Конфликтологическая компетенция может быть рассмотрена на двух уровнях. Первый предусматривает способность к распознаванию признаков случившегося конфликта, осознания его причин для удержания воплощенного в нем противоречия, и владения способами регулирования для разрешения. Второй предполагает умение проектировать необходимые для достижения определенных результатов конфликты и конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия, владение способами организации продуктивно-ориентированного конфликтного поведения участников и сторон взаимодействия.

Конфликтные компетенции необходимы для удовлетворительного выполнения задач по распознаванию, разрешению и урегулированию конфликта.

Л.Н. Цой выделяет четыре специфических блока знаний, на которых, по ее мнению, должна основываться конфликтологическая компетенция:

- 1) блок теоретических знаний в области конфликтологии;
- 2) блок социальных технологий профилактики, управления, минимизации деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло;
- 3) блок мысле–техники, формирующих типы мышления соответствующие рефлексивности, саногенности, объемности, креативности;
- 4) блок технологий психогенности и стрессоустойчивости в конфликтах [32].

Большинство ученых рассматривают структуру конфликтологической компетенции как взаимосвязанную совокупность характеристик личности (рисунок 1) [94].

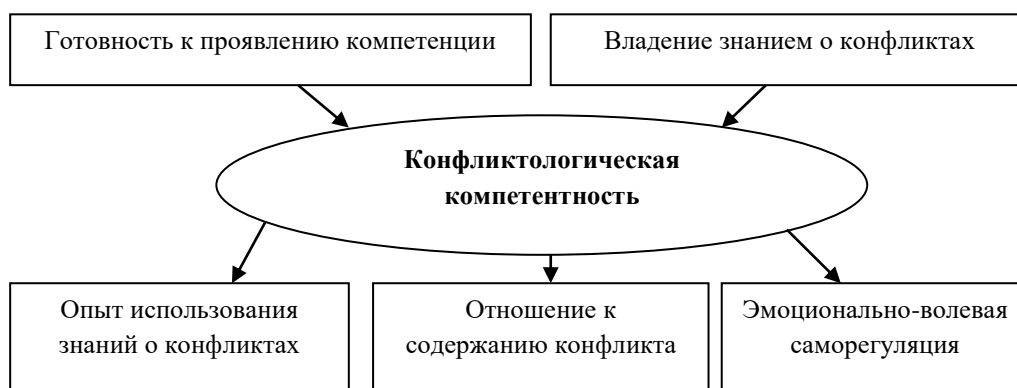


Рисунок 1 – Структура конфликтологической компетенции

1. Готовность к проявлению компетенции (мотивационный аспект) – система побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте.

Мотивация конфликта представляет собой систему связанных с конфликтной ситуацией побуждений индивида, которые вовлекают его в конфликт, или позволяют избежать конфликтной ситуации, и способствуют конструктивному разрешению конфликта. Свойства мотивации конфликта проявляются через признаки конфликтогенности в интеллектуальной, эмоциональной, мотивационной сферах индивидуальности [86].

2. Владение знанием о конфликте (когнитивный аспект) – знания о конфликте, его профилактике, возможных стратегиях его разрешения, ведении переговоров, уровень восприятия существующих и возможных действий оппонента.

Большинство ученые считают, что анализ конфликта необходимо начинать с определения компонентов, описания элементов и его составляющих. Л.А. Петровская предлагает анализировать конфликт через его структуру, динамику, функции и типологию [88]. А.Я. Анцупов, А.Я. Шпилов, Л.А. Петровская, Н.В. Гришина в своих трудах пришли к выводу, что единой общепринятой типологии конфликта не существует.

К проблеме разрешения конфликтов разные исследователи используют различные подходы. Л.А. Петровская считает, что «разрешение конфликта

возможно, за счет преобразования образов ситуации, и, во–вторых, за счет преобразования образов ситуации, имеющих у сторон». Причем возможно как полное, так и частичное разрешение конфликта как на объективном, так и на субъективном уровне [63, с. 48].

3. Опыт использования знаний о конфликте (поведенческий аспект) – умение проектировать взаимодействие с окружающими как бесконфликтное, что подразумевает владение навыками конструктивного урегулирования конфликтных ситуаций с использованием технологий управления конфликтом, установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров, анализ и критическая оценка действий конфликтующих сторон, принятие взвешенных и ответственных решений.

Ученные считают, что успешность разрешения, управления конфликтом в большинстве зависит от уровня развития креативности подростков. Л.С. Выготский говорил о творчестве как, о системе, через которую раскрывается жизнь. Элементами данной системы выступают наши мысли, движения и стремления, переживания, направленные на создание новой действительности [17].

Практическая направленность изучения конфликтов проявляется непосредственно в процессах их управления и разрешения. А. А. Реан отмечает: «...концепция социального научения говорит и то, что действительное различие между неагрессивными и агрессивными детьми заключается не в том, что последние в ситуации межличностного конфликта отдают предпочтение агрессивным методам его разрешения, а в том, что агрессивные дети, в отличие от неагрессивных, лишены альтернативы, так как в их поведенческом репертуаре отсутствуют "сценарии" конструктивного разрешения конфликтной ситуации» [13, с. 15].

4) Отношение к содержанию конфликта (ценностно–смысловой аспект) – отношение к конфликту как к норме взаимодействия между людьми, разрешение конфликта, таким образом, что обе стороны достигнут своей

цели, возможно при взаимной направленности на партнера – рассмотрение его личности как цели, а не как средства; сохранение уважения друг к другу.

Преодоление негативизма по отношению к конфликту является одной из первоочередных задач, стоящих перед науками, изучающими конфликт. В обыденном сознании конфликт – это зло, существующее независимо от людей. В научной литературе встречаются суждения о том, что ошибочно отождествлять конфликт исключительно с негативными характеристиками, но в тоже время не стоит отрицать наличие в нем деструктивных функций. Е.М. Гиляров говорит о том, что: «конфликты сигнализируют нам о потребности в каком-либо изменении, которое может вести как к регрессу, так и к прогрессу» [21, с.10].

Конструктивные конфликты являются источником развития, совершенствования личности, предотвращая застой, они служат источником нововведений, играют познавательную роль.

Таким образом, можно предположить, что предназначение и позитивная функция конфликта в том, что через него предоставляется возможность разрешать противоречия в повседневной жизни.

5) Эмоционально–волевая саморегуляция, компонентами данного аспекта выступают: способность управлять собственными эмоциями в предконфликтных ситуациях и непосредственно в процессе конфликтного взаимодействия, особенно гневом, а также готовность к проявлению эмпатии, рефлексия, построение взаимодействия на общечеловеческих, гуманистических ценностях.

Рефлексия своего поведения в конфликте и причин его возникновения способствует последующей реконструкции, как конфликта, так и поведения. Б.И. Хасан, Т.И. Привалихина считают, что рефлексия позволяет перевести ситуацию неопределенности в задачный вид, то есть оформить «обстоятельства», в которых оказывается человек в конструкцию – конфликт, разрешение которого и станет разрешением противоречия. Рефлексивные способности являются теми, которые в принципе обеспечивают условия для

саморазвития, самокоррекции, влияя в целом на развитие личности подростка и ее отношения с миром.

Интегративной характеристикой сформированности конфликтологической компетенции выступает устойчивость в проявлении способности и готовности организовать деятельность для удержания противоречия в процессе его разрешения и перевода данного противоречия в позитивное русло. Устойчивость в данном случае понимается, как относительно независимая от внешних воздействий и перемен характеристика личности, что в свою очередь не исключает её развития.

В связи с тем, что наше исследование направлено на формирование конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков) рассмотрим специфику подросткового возраста и конфликтологические особенности данного периода.

Подростковый возраст – это период в жизни человека от детства к юности, он полон противоречий, но имеет большое значение в развитии и становлении личности. Основной особенностью этого возраста является резкие и качественные изменения, затрагивающие все стороны развития личности. В данный возрастной период происходит взросление ребенка, которое характеризуется интенсивными психологическими и физическими изменениями, бурной физиологической перестройкой организма. Процесс анатомио–физиологической перестройки является фоном, на котором протекает психологический кризис.

Считается, что подростковый период является одним из основных критических периодов в жизни любого человека. Психологически этот возраст крайне противоречив, он характеризуется максимальными диспропорциями в уровне и темпах развития. Активизация и сложное взаимодействие гормонов роста и половых гормонов вызывают интенсивное физическое и физиологическое развитие. Изменение роста и веса сопровождается изменением пропорций тела. Дети в данном возрасте чувствуют себя неуклюжими и неловкими в связи с тем, что неравномерного

развития костно–мышечного системы тело подростка формируется непропорционально.

Происходящие резкие физиологические изменения в подростковом возрасте способствуют развитию психологического дискомфорта, который выражается замкнутостью, скрытностью, стремлением к уединению, или наоборот, демонстративным, вызывающим поведением, не всегда адекватным. На фоне гормонального созревания у подростков наблюдается эмоциональная нестабильность, характерны скачки нервного и мышечного тонуса, утомления и возбуждения, периодов подавленности и эйфории.

Важнейшая психологическая особенность подросткового возраста является зарождающееся чувство взрослости. Социальная ситуация развития подростка представляет собой переход от зависимого детства к самостоятельной и ответственной взрослости. Подросток занимает промежуточное положение между детством и взрослостью, он уже не ребенок, но еще и не взрослый. Именно на этой почве у подростка возникают типичные возрастные конфликты с родителями, педагогами, сверстниками и с самим собой [19].

Противоречие данного возрастного периода заключается в том, что подросток стремится получить статус взрослых и взрослые возможности, но старается избежать ответственности.

Внутренний кризис самооценки подростка возникает в связи с расширением возможностей и сохранением детско-школьного статуса.

Ведущей деятельностью подростка является общение со сверстниками. Главная тенденция данного возраста – переориентация общения с родителей и учителей на сверстников.

Общение является для подростка очень важным информационным каналом, специфическим видом межличностных отношений, который формирует у них навыки социального взаимодействия, умение подчиняться и в тоже время отстаивать свои права. Также общение для подростков – это специфический вид эмоционального контакта.

Несмотря на то, что подросток считает себя уникальной личностью, он внешне стремится не отличаться от сверстников. Характерной чертой подростковых групп является конформность – склонность к подражанию, усвоению групповых норм, привычек и ценностей.

В период подросткового возраста значительно расширяется объём деятельности, меняется его характер, закладываются основы сознательного поведения, вырисовывается общая направленность в формировании нравственных представлений и установок. И всё это происходит на фоне противоречий физиологического и психического развития, с духовным становлением.

В интеллектуальной сфере продолжает развиваться теоретическое и рефлексивное мышление. Происходит активное развитие творческих способностей, самостоятельности в освоении учебной программы. В тоже время многие подростки начинают испытывать трудности в учебе, она отходит у них на второй план.

Мышление подростков характеризуется стремлением к широким обобщениям.

Традиционно подростковый возраст считается самым сложным, опасным, трудным и противоречивым этапом в развитии и формировании личности, сопряженным с многочисленными межличностными конфликтами.

Подросткам особо трудно реагировать на сложные жизненные ситуации, а так как они постоянно находятся в коммуникативном взаимодействии с окружающими, нередко у них возникают сложности во взаимоотношениях с ними, которые характеризуются отсутствием взаимопонимания. Вследствие чего поведение подростка начинает формироваться в ситуации конфликта, что приводит к тому, что он не ориентируется на сотрудничество, а использует в большинстве случаев деструктивные способы урегулирования разногласий и споров.

Также стоит заметить, что конфликты в подростковом возрасте – явление достаточно частое. Л.С. Выготский объясняет данное явление тем,

что «критические периоды развития сопровождаются трудновоспитуемостью. В школьном возрасте в критические периоды у детей обнаруживается падение успеваемости, ослабление интереса к школьным занятиям и общее снижение работоспособности. В критические возрасты развитие ребенка часто сопровождается более острыми конфликтами с окружающими. Внутренняя жизнь ребенка порой связана с болезненными и мучительными переживаниями, с внутренними конфликтами» [18, с.25].

По мнению Л.С. Выготского, основное противоречие подросткового возраста заключается в том, что половое, социо–культурное развитие и окончание общеорганического роста не совпадают.

К.Н. Поливанова также считает, что конфликты являются неизбежным порождением кризиса подросткового возраста. Разрешение кризиса невозможно в старой системе отношений, и поэтому обязательно должно идти через конфликт, который в данном случае имеет положительное значение, он освобождает место для нового и направлен на разрушение старой системы отношений с миром» [64].

Л.И. Божович весь подростковый возраст называет критическим, так как на данной стадии развития у ребенка возникает потребности, которые он не может удовлетворить самостоятельно в силу недостаточной социальной зрелости [65].

Э. Эриксон определяет подростковый кризис с точки зрения кризиса идентичности, период, в котором человек ищет свое место в мире, свою роль и предназначение [65].

Проанализировав и обобщив информацию об особенностях подросткового возраста, хотелось бы выделить три основные причины, которые лежат в основе подросткового кризиса и влияют на повышенную конфликтность подростков. Во-первых, это физиологические причины, которые связаны с бурным ростом и половым созреванием организма. Из–за резкого скачка в физическом развитии у подростков появляется диспропорциональность тела, которая приводит к неуклюжести и

неловкости, а также дискоординированности движения. Данные физиологические изменения способствуют развитию у подростков психологического дискомфорта, который выражается в замкнутости, скрытности, проявлении стремления к уединению либо демонстративному, вызывающему, не всегда адекватному поведению. Также у подростков возрастает контроль над инстинктами и эмоциями. Половое созревание подростка приводит к тому, что процесс возбуждения преобладает над процессом торможения, в связи с этим повышается возбудимость, психика подростка становится неустойчивой, появляется чрезмерная обидчивость, вспыльчивость, резкость.

Во-вторых, это психологические причины, которые связаны со становлением нравственности. В данный период жизни у подростков происходит открытие своего «я», появляется желание к самопознанию и самоопределению, приобретается новая социальная позиция, происходит потеря детского образа жизни. Подросток начинает проявлять познавательное отношение к самому себе, которое выступает в виде желания и умения анализировать, оценивать свои поступки, но так как подросток не всегда способен адекватно оценивать свои возможности, и у него нет четких границ между «хотеть» и «мочь» в его поведении появляется подозрительность, озлобленность, раздражительность. В процессе самопознания происходит самоутверждение подростка. Самоутверждение может проявляться в виде лжи, обмана, демонстрационного поведения, а также может проявляться в физической и вербальной агрессии в отношении окружающих.

В-третьих, социально–психологические причины. Данные причины связаны с усвоением социума, общих признаков устройства мира. С точки зрения отечественных психологов ведущий для подросткового возраста деятельностью является усвоение норм взаимоотношений, которые получает наиболее полное выражение в общественно полезной деятельности. Мир подростка насыщен идеальными настроениями, которые выводят его за

пределы обыденной жизни, взаимоотношений с другими людьми. Объектом самых важных его размышлений становятся будущие возможности, которые связаны с ним лично: выбор профессии, стремление уметь взаимодействовать с социальными группами. У подростка появляется так называемое чувство взрослости: потребность быть, казаться и вести себя как взрослый, стать независимым от опеки и контроля, обрести взрослые права [84].

Основное противоречие подросткового возраста: подросток хочет быть взрослым, чтобы окружающие считали его взрослым и относились к нему соответственно, однако у него самого отсутствует ощущение подлинной взрослости. Отсюда в поведении подростка наблюдаются две противоположные тенденции:

– к независимости – дайте мне все взрослые права и позвольте жить своим умом;

– к зависимости от взрослых – взрослые обязанности мне пока что не к чему, я не в состоянии их исполнять, и вообще я рассчитываю на то, что вы не позволите мне совершать никаких ошибок, вся ответственность за мое поведение лежит на вас.

Конфликты играют существенную роль в формировании новых черт характера и перестройки личности, а их решение представляет собой острую форму развития, в связи с чем происходит смена структуры личности подростка и формирование новых отношений. Противоречия переводят участников на новый уровень взаимодействия, который сопровождается ценностной переориентацией, осознанием и формированием личных и групповых интересов, изменением коммуникативной структуры.

В подростковом возрасте многие дети попадают в категорию «группу риска», так как в этом возрасте происходят изменения и перестройка организма ребенка. Дети «группы риска» – это те дети, которые находятся в критической ситуации под воздействием некоторых нежелательных факторов [56, с. 169]. Л.Я. Олиференко, Т.И. Шульга, И.Ф. Дементьева считают, что

дети «группы риска» более подвержены к внешним негативным воздействиям со стороны общества и являются его криминальным элементом, ставшим причиной дезадаптации несовершеннолетних [51].

Понятие «группы риска» подразумевает следующие категории детей:

- 1) с проблемами в развитии, без резко выраженной клинико-патологической характеристики;
- 2) оставшиеся без попечения родителей в силу разных обстоятельств;
- 3) из неблагополучных, асоциальных семей;
- 4) из семей, нуждающихся в социально-экономической и социально-психологической помощи и поддержке;
- 5) с проявлениями социальной и психолого-педагогической дезадаптации [56, с. 169].

Отечественные психологи И.В. Дубровина, Э.А. Минкова, М.К. Бардышевская считает, что у детей «группы риска» отмечаются замедленный темп психического развития, ряд негативных особенностей, таких как низкий уровень интеллектуального развития, бедная эмоциональная сфера и воображение, позднее формирование навыков саморегуляции.

Поведение этих детей характеризуется раздражительностью, вспышками гнева, агрессии, преувеличенным реагированием на события и взаимоотношения, обидчивостью, провоцированием конфликтов со сверстниками, неумением общаться с ними.

Ученные выделяют главной характерной чертой детей «группы риска» нарушение социализации в широком смысле слова.

Детям «группы риска» присущи следующие особенности:

1. Наличие патологических отклонений в состоянии здоровья (тяжелые психические травмы, нервные расстройства, задержка развития); ослабление детского организма, отставание в физическом развитии.

2. Ранняя депривация, деформация эмоционально–чувственной сферы, вызванная недостатком родительской любви; эмоциональная холодность, закомплексованность, отчужденность, недоверие к людям,

недоброжелательное, агрессивное отношение к ним; несформированность коммуникативных умений, неспособность выстраивать конструктивное общение с окружающими; повышенная уязвимость, неспособность к самоопределению, инфантилизм, нарушение чувства близкой привязанности к родным.

3. Социально–педагогическая запущенность; девиантное поведение; низкий уровень культуры; эгоизм, высокий уровень притязаний, потребительское отношение к окружающим, слабо развитое чувство ответственности, бережливости.

Таким образом, можно сделать вывод, что для успешного, полноценного развития и становления детей в социуме, а также минимизации остроты протекания подросткового возраста и снижения факторов, способствующих социальной дезадаптации и конфликтогенности подростков необходимо формировать их конфликтологическую компетенцию. В связи с этим следует повышать знания подростков о конфликте, способах его предупреждения и стратегиях поведения в конфликтных ситуациях. Побуждать подростков использовать конструктивные методы разрешения конфликта в повседневной жизни, научить их, проектировать взаимодействие с окружающими как бесконфликтное, сохранять уважение к другим людям в конфликтных ситуациях и обучать способам управления своими эмоциями.

Резюме:

1. Компетенция – это общая способность и готовность личности к деятельности, основанная на знаниях и опыте, которые приобретены благодаря обучению, ориентированы на самостоятельное участие личности в учебно-познавательном процессе и направлены на ее успешную интеграцию в социум.

2. Понятие конфликт определяется как наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях и взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, он заключается в противостоянии участников этого взаимодействия и обычно сопровождается негативными

эмоциями, выходящими за рамки правил и норм. Существует разные причины, которые способствуют возникновению конфликта, это может быть противоречия во взглядах, несовпадение точек зрения, целей, подходов и различные видения способов разрешения возникшей ситуации, которые могут затрагивать личные интересы окружающих людей.

3. Конфликтологическая компетенция – это способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Структура конфликтологической компетенции состоит из мотивационного, когнитивного, поведенческого, ценностно-смыслового и эмоционально-волевого аспекта.

4. Подростковый возраст – это период в жизни человека от детства к юности, он имеет большое значение в развитии и становлении личности. Основной особенностью данного возраста является резкие и качественные изменения, затрагивающие все стороны развития личности. В данный возрастной период происходит взросление ребенка, которое характеризуется интенсивными психологическими и физическими изменениями, бурной физиологической перестройкой организма. В основе подросткового кризиса лежат физиологические, психологические, социально-психологические причины. Физиологические причины связаны с бурным ростом и половым созреванием организма, психологические со становлением нравственности, социально–психологические с усвоением социума, общих признаков устройства мира.

5. Дети «группы риска» – это те дети, которые находятся в критической ситуации под воздействием некоторых нежелательных факторов. Большинство детей попадают в «группу риска» в подростковом возрасте, так как в этом возрасте происходят изменения и перестройка организма ребенка. Поведение детей «группы риска» характеризуется раздражительностью, вспышками гнева, агрессии, преувеличенным реагированием на события и

взаимоотношения, обидчивостью, провоцированием конфликтов со сверстниками, неумением общаться с ними.

6. Для успешной социализации и развития подростков, минимизации факторов побуждающих кризис подросткового возраста необходимо формировать их конфликтологическую компетенцию.

1.3 Модель службы примирения социально–реабилитационного центра для несовершеннолетних

Деятельность социально–реабилитационного центра для несовершеннолетних направлена на профилактику безнадзорности, беспризорности и семейного неблагополучия, реабилитацию и обеспечение защиты прав, законных интересов несовершеннолетних и их семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

В своей работе специалисты учреждения встречаются с различными конфликтами в диаде: «педагогический состав–администрация», «законный представитель–администрация учреждения», «законный представитель – педагогический состав», «педагог–педагог», «педагог–ребенок», «ребенок–ребенок», «ребенок–детский коллектив», «ребенок–законный представитель», «ребенок–закон».

В основном в социально–реабилитационном центре для несовершеннолетних по урегулированию и предупреждению конфликтных ситуаций используется технологии реабилитационного подхода, который основан на том, что команда специалистов примет активное участие в решение сложившейся конфликтной ситуации. Данный подход предполагает то, что специалисты проведут диагностику сложившейся ситуации, на основе полученных результатов выработывают план по ее исправлению и затем предоставят семье услуги по его реализации. Разработав план реабилитации, специалисты берут на себя функцию определения мер по выходу семьи из сложившейся ситуации. Это приводит к немотивированности семей

самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации, так как они ждут, что специалисты решат за них все проблемы [69].

Медиация в свою очередь, направлена на конструктивное общение и разрешения конфликтных ситуаций посредством совместного поиска и самостоятельного нахождения сторонами удовлетворяющего их решения. При этом ответственность за решение ложится на участников конфликта, а специалист оказывает помощь и поддержку в осуществлении намеченного плана выхода из сложившейся ситуации [69].

Для того чтобы конфликтующие стороны в полной мере осознавали причины возникновения конфликта, самостоятельно принимали решения в поиске выходов из сложившейся ситуации, несли ответственность за исход конфликта, могли обрести навыки конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, необходимо в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних создать службу примирения.

Цель службы примирения – формирование конфликтологической компетенции несовершеннолетних, компетентности педагогического коллектива и законных представителей (родителей, опекунов).

Задачами службы примирения:

- выявить факторы, которые являются потенциальными конфликтогенами для несовершеннолетних и способствуют возникновению конфликтов;
- обучить несовершеннолетних методам цивилизованного урегулирования конфликтных ситуаций, повысить их коммуникативную компетентность, воспитывать в них ценности мира уважения к личности окружающих;
- формировать у педагогов навыков, знания, опыта управления конфликтами, их профилактики и разрешения;

– развивать родительскую компетентность в области конструктивного, бесконфликтно взаимодействия с детьми, формировать у них навыки предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций;

– осуществлять посредническую деятельность в урегулирование конфликтных ситуаций;

– информировать педагогический коллектив, законных представителей и несовершеннолетних, а также органов межведомственного взаимодействия о деятельности службы примирения в учреждении.

Деятельность службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних построена на основе профилактической модели.

Профилактическая модель призвана декриминализировать подростковую среду, выполнять по отношению к ней миссию преобразования, содействовать предупреждению социально негативных явлений по средствам социально-педагогических и административных мер. В рамках данной модели служба примирения должна работать в единой системе со специалистами занимающимися проблемами отклоняющегося (делинквентного) поведения.

В условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних служба примирения строиться на следующих принципах:

1. Добровольности. Участие в примирительных программах, осуществляется на добровольной основе, принуждение допустимо только в крайних случаях. Все участники вправе отказаться от участия в примирительных программах, как до ее начала, так и в процессе.

2. Конфиденциальности. Данный принцип предполагает обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программы информации о сути конфликта. Исключением составляет информация противоправного характера.

3. Нейтральности. Посредник должен в равной степени поддерживать стороны и их стремление в разрешении конфликтной ситуации. Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решения. Если медиатор понимает, что не может сохранить нейтральность, ему необходимо отказаться от медиации и передать дело другому специалисту.

4. Информированность сторон. Медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути процедуры медиации, ее процессе и возможных последствиях.

5. Заглаживание вреда обидчика. В ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда причиненного жертве.

6. Ответственность сторон и медиатора. Посредник отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов медиации. Ответственность за результат и выполнение соглашения примирительной процедуры несут стороны конфликтной ситуации. Медиатор не вправе советовать сторонам, принять то или иное решение по существу конфликта.

7. Самостоятельность службы примирения. Служба самостоятельно принимает выбор о форме деятельности и организации процесса медиации.

Служба будет осуществлять свою деятельность на основании следующих нормативно-правовых документов:

– Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193 – ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изменениями и дополнениями). ФЗ определяет нормы деятельности медиатора.

- Указ Президента РФ от 29 мая 2017г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства». Устав нацелен на совершенствование государственной политики в сфере защиты прав детей.

- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями). Данный закон предусматривает организацию индивидуальной профилактической работы с несовершеннолетними, оказавшимися в особой категории лиц, перечисленных в законе.

- «Стандарты восстановительной медиации», утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации в 2009 году. Документ носит рекомендательный характер по организации службы примирения в рамках восстановительного подхода.

- Конвенция о правах ребенка ООН, основной документ, удостоверяющий права несовершеннолетних.

- Устав социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних, который регламентирует деятельность учреждения.

- Положения об организации службы примирения в учреждении, нормативно-правовой акт основывается на общих правилах, порядке организации и деятельности службы, ее целях, задачах, функциональной структуре (Приложение 1).

Структура службы примирения социально–реабилитационного центра для несовершеннолетних:

- Куратор службы примирения – назначается администрацией учреждения по приказу и на добровольной основе. Данный специалист берет на себя ответственность за функционирования службы примирения. На должность куратора могут назначаться специалисты, имеющие высшее профессиональное образование в области педагогике и психологии, а также люди, получившие дополнительную подготовку (образование) по вопросам применения медиативных технологий.

Куратор должен быть заинтересован в развитии восстановительных практик в учреждении, иметь желание освоить и реализовывать деятельность посредника (медиатора), проводить медиации и другие восстановительные программы в учреждении, иметь доступ к информации о конфликтных ситуациях, пользоваться уважением и авторитетом у педагогического коллектива и несовершеннолетних, обладать организаторскими способностями.

– Команда куратора (заведующий отделение реализации программ социальной реабилитации, педагог-психолог, социальный педагог, юрисконсульт).

Основными направлениями деятельности службы примирения являются: диагностическое, консультационное, профилактическое, коррекционное, информационное, аналитическое.

Диагностическое направление.

Психологическая диагностика – наука о конструировании методов оценки, измерения, классификации психологических и психофизиологических особенностей людей, а также об использовании этих методов в практических целях [66, с. 20].

Выделяют две функции психологической диагностики – научную и практическую.

Психодиагностические методики – это специфические психологические средства, предназначенные для измерения и оценки индивидуально-психологических особенностей людей [66, с. 20].

В рамках диагностического направления будут использоваться следующие методы: беседа, наблюдение, тестирование, опрос, анкетирование, которые помогут установить факторы, причины и условия, продуцирующие конфликты несовершеннолетних, а также выявить уровень сформированности конфликтологической компетентности педагогов и законных представителей детей.

Полученные данные диагностического исследования помогут определить программу по формированию конфликтологической компетенции несовершеннолетних, компетентности педагогов, и законных представителей (родителей, опекунов), а также оценить ее эффективность.

Консультативное направление.

Понятие консультация произошло от латинского слова *consultare*, *consultatio* и означает советовать, совещаться, заботиться. В толковом словаре В.Д. Дмитриева представлено следующее определение, консультация – это совет специалиста в какой-либо области по какому-либо вопросу [78].

Деятельность данного направления ориентирована на оказание специалистами службы примирения квалифицированной консультативной помощи администрации учреждения, педагогам, несовершеннолетним, их законным представителям по вопросам предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций, также по результатам исследования.

Профилактическое направление.

Профилактика – комплекс мероприятий, направленный на предупреждения возникновения нарушений в психическом и личностном развитии личности, социально-психологической дезадаптации и формирование общей психологической культуры.

Профилактическая деятельность службы примирения социально-реабилитационного центра направлена на обучение несовершеннолетних методам цивилизованного урегулирования конфликтных ситуаций, формирования коммуникативной компетентности, навыков саморегуляции и самоконтроля, воспитания в них ценности мира и уважения к личности. Также в рамках профилактического направления будет осуществляться работа с педагогами и законными представителями несовершеннолетних по информированию их о сущности конфликта и обучению методам профилактики, и урегулирования конфликтных ситуаций.

Основными формами и методами работы данного направления являются: групповые и индивидуальные беседы, лектории, дискуссии, тренинги, коррекционные занятия, семинары-практикумы, мастер-классы.

Коррекционное направление.

Коррекция от лат. *correctio* – исправление, *corregere* – исправлять. Это деятельность, направленная на исправление особенностей психологического развития, не соответствующих оптимальной модели, с помощью специальных методов психологического воздействия [67].

Специалисты службы примирения в пределах коррекционного направления будут осуществлять посредническую деятельность в ситуации конфликта – по запросу администрации, педагогического коллектива, законных представителей (родителей, опекунов), несовершеннолетних, органов и учреждений межведомственного взаимодействия.

Информационное направление.

В ходе данного направления специалисты будут информировать педагогов, несовершеннолетних и их законных представителей, органов и учреждений межведомственного взаимодействия о деятельности службы примирения в учреждении, по средствам информационных стендов, буклетов, листовок семинаров и т.д.

Аналитическое направление.

Аналитическая деятельность – это способ понимания и отражения изменений деятельности, позволяющий прогнозировать перспективы ее реализации.

Направление аналитической деятельности специалистов будет заключаться в проведение сравнительного анализа результатов диагностического исследования, оценке эффективности реализуемых программ, составлении итогового отчета деятельности службы за год.

Структура модели службы примирения социально-реабилитационного центра несовершеннолетних включает следующие блоки: целевой, содержательный, технологический и критериально-результативный.

Целевой блок позволяет определить цель и наметить задачи, взаимосвязь и детализацию всех компонентов модели.

Ю.К. Конаржевский отмечает, что «цель выступает как фактор, обуславливающий способ и характер деятельности, она определяет соответствующие средства ее достижения и является не только спроектированным конечным результатом, но и исходным побудителем деятельности» [42, с. 32].

Содержательный блок является основным и включает непосредственно содержание деятельности службы примирения. Данная деятельность направлена на выявление факторов являющихся конфликтогенами для несовершеннолетних, обучение их методам цивилизованного урегулирования конфликтов и повышение коммуникативных способностей, формирование навыков, знаний, опыта педагогов по управлению конфликтами, развитие родительской компетентности в сфере конструктивного взаимодействия с детьми, осуществление посреднической деятельности в урегулировании конфликтных ситуаций.

Технологический блок модели отвечает за методы, формы и средства, используемые при формировании конфликтологической компетенции несовершеннолетних и компетентности педагогического коллектива, законных представителей (родителей, опекунов).

Критериально-результативный блок включает критерии и показатели эффективности деятельности службы примирения по формированию конфликтологической компетенции несовершеннолетних, компетентности педагогов и законных представителей детей, которые определяются соотносённостью полученных результатов с поставленными целями.

В качестве оценки сформированности конфликтологической компетенции и компетентности был выделен мотивационный, когнитивный и деятельностный критерий.

Мотивационный критерий позволяет выявить желание несовершеннолетних к самоизменению и устранению факторов,

провоцирующих конфликты, стремление педагогов, детей и их законных представителей к приобретению новых знаний и умений по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций.

Когнитивный критерий отражает представление несовершеннолетних о сути конфликта, стратегиях поведения и цивилизованных способах разрешения конфликтных ситуаций, знания законных представителей и педагогов о сущности конфликта, средствах их профилактики и урегулирования.

Деятельностный критерий отражает умение самостоятельно применять полученные знания и умения на практике.



Рисунок 2 – Модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних

Модель службы примирения социально–реабилитационного центра для несовершеннолетних схематично представлена на рисунке 2. Каждая из частей модели находится во взаимосвязи, элементы модели вступают в образование целостности, но не сводятся к ней. Модель службы примирения носит уровневый характер, каждый уровень обуславливается последующим, являясь либо его условием, либо результатом

Резюме:

1. Основная цель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних состоит в формировании конфликтологической компетенции несовершеннолетних, компетентности педагогов и законных представителей детей.

2. Для достижения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи: выявить конфликтогенные факторы, влияющие на конфликтность несовершеннолетних, обучить детей методам цивилизованного урегулирования конфликтных ситуаций, воспитывать в них ценности мира и уважения к личности окружающих. Формировать у педагогов навыки, знания и умения по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций; обучать законных представителей (родителей, опекунов) конструктивным, бесконфликтным способам взаимодействия с детьми; осуществлять посредническую деятельность в конфликтных ситуациях.

3. Деятельность службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних построена на основе профилактической модели.

4. Служба примирения придерживается следующих принципов: добровольности, конфиденциальности, нейтральности, самостоятельности, ответственности, информированности, заглаживания вреда обидчика.

5. В структуру службы входят: куратор и команда куратора, состоящая из специалистов социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

6. Основными направлениями деятельности службы примирения являются: диагностика, консультирование, профилактика, коррекция, информирование и аналитика.

7. Модель службы примирения включает в себя следующие блоки: целевой, содержательный, технологический и критериально-результативный. Критериями оценки эффективности деятельности службы являются мотивационный, когнитивный и деятельностный компонент.

ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ

1. Медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора), который оказывает профессиональное содействие сторонам в проведении переговоров по разрешению конфликта, помогает им самостоятельно выработать взаимоприемлемое соглашение и принять на себя ответственность за его исполнения.

2. Основной особенностью медиации является то, что она осуществляется на добровольной основе конфликтующих сторон, участники имеют возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса. В процессе медиации обе стороны самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта, что способствует более осознанному подходу к разрешению сложившейся ситуации. В процессе медиации решения по урегулированию конфликта принимаются участниками обоюдно, так как данный процесс нацелен на поиск согласия. Основной акцент в процессе медиации делается на интересы сторон и развитие дальнейших деловых отношений. Вся информация о сути конфликта не выходит за пределы медиативной процедуры.

3. Для успешности медиативной процедуры необходимо придерживаться следующих принципов: добровольности (участие сторон в медиации строится на добровольной основе); конфиденциальности процедуры (заключается в том, что информация об условиях медиации не подлежит разглашению); независимости (беспристрастности) медиатора (суть принципа в том, что медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо, быть независимым от участников и предмета спора); равноправия и сотрудничества сторон (медиация должна опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества и ориентироваться на результат «выигрыш-выигрыш»); уважения к противоположной стороне.

4. Существуют различные виды медиации, которые направлены на разрешение спорных ситуаций. Классифицируются данные виды в

зависимости от общей цели, порядка и сферы применения медиативной процедуры, технологии проведения процесса, специфики конфликта.

5. Модели медиации отражают ее процедурные особенности через характеристику компонентов примирительной процедуры, то есть тип переговорного процесса в сочетании с медиативной технологией, реализуемой посредником. В отличие от видов медиации, модели выделяются только в теории и представляют собой абстрактную конструкцию процедуры примирения.

6. Применение медиации возможно в различных областях жизнедеятельности человека для разрешения всевозможных конфликтов (семейных, образовательных, юридических, политических, трудовых и т.д.).

7. Компетенция – это общая способность и готовность личности к деятельности, основанная на знаниях и опыте, которые приобретены благодаря обучению, ориентированы на самостоятельное участие личности в учебно-познавательном процессе и направлены на ее успешную интеграцию в социум.

8. Понятие конфликт определяется как наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях и взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключается в противостоянии участников и обычно сопровождается негативными эмоциями, выходящими за рамки правил и норм. Существует разные причины, которые способствуют возникновению конфликта, это может быть противоречия во взглядах, несовпадение точек зрения, целей, подходов и различные видения способов разрешения возникшей ситуации, которые могут затрагивать личные интересы окружающих людей.

9. Конфликтологическая компетенция – это способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Структура конфликтологической компетенции состоит из мотивационного,

когнитивного, поведенческого, ценностно-смыслового и эмоционально-волевого аспекта.

10. Подростковый возраст – это период в жизни человека от детства к юности, он имеет большое значение в развитии и становлении личности. Основной особенностью данного возраста является резкие и качественные изменения, затрагивающие все стороны развития личности. В данный возрастной период происходит взросление ребенка, которое характеризуется интенсивными психологическими и физическими изменениями, бурной физиологической перестройкой организма. В основе подросткового кризиса лежат физиологические, психологические, социально-психологические причины. Физиологические причины связаны с бурным ростом и половым созреванием организма, психологические со становлением нравственности, социально-психологические с усвоением социума, общих признаков устройства мира.

11. Дети «группы риска» – это те дети, которые находятся в критической ситуации под воздействием некоторых нежелательных факторов. Большинство детей попадают в «группу риска» в подростковом возрасте, так как в данный период происходят изменения и перестройка организма ребенка. Поведение детей «группы риска» характеризуется раздражительностью, вспышками гнева, агрессии, преувеличенным реагированием на события и взаимоотношения, обидчивостью, провоцированием конфликтов со сверстниками, неумением общаться с ними.

12. Изучив и проанализировав особенности подросткового возраста, можно сделать вывод, что для успешной социализации и развития подростков, минимизации факторов побуждающих кризис данного возрастного периода необходимо формировать их конфликтологическую компетенцию.

13. Основной целью службы примирения социально-реабилитационного центра несовершеннолетних является формирование

конфликтологической компетенции детей, компетентности педагогов и законных представителей (родителей, опекунов).

14. Для достижения поставленной цели служба примирения будет решать следующие задачи: выявлять конфликтогенные факторы, влияющие на конфликтность несовершеннолетних, обучать детей методам цивилизованного урегулирования конфликтных ситуаций, воспитывать в них ценности мира и уважения к личности окружающих. Формировать у педагогов навыки, знания и умения по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций; обучать законных представителей (родителей, опекунов) конструктивным, бесконфликтным способам взаимодействия с детьми; осуществлять посредническую деятельность в конфликтных ситуациях.

15. Деятельность службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних построена на основе профилактической модели, и придерживается следующих принципов: добровольности, конфиденциальности, нейтральности, самостоятельности, ответственности, информированности, заглаживания вреда обидчика. В структуру службы входят: куратор и команда куратора, состоящая из специалистов социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних. Основные направления деятельности службы примирения: диагностика, консультирование, профилактика, коррекция, информирование и аналитика.

16. Модель службы примирения включает в себя следующие блоки: целевой, содержательный, технологический и критериально-результативный. Критериями оценки эффективности деятельности службы является мотивационный, когнитивный и деятельностный компонент. Каждый компонент модели находится во взаимосвязи и носит уровневый характер.

ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ПОИСКОВАЯ РАБОТА ПО ФОРМИРОВАНИЮ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛЬНО- РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

2.1 Цель, задачи, методы и анализ результатов опытно-поисковой работы по формированию конфликтологической компетенции несовершеннолетних

Цель исследования – формирование конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков).

В соответствии с поставленной целью были сформулированы следующие задачи исследования:

1. Выявить уровень сформированности конфликтологической компетенции несовершеннолетних.
2. Разработать программу по формированию конфликтологической компетенции подростков.
3. Оценить эффективность программы по формированию конфликтологической компетенции подростков.

Исследование проводилось на базе Муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социально–реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска. В опросе приняли участие 13 несовершеннолетних учреждения в возрасте от 14-16 лет.

Хотелось бы отметить, что подростки, участвовавшие в исследовании из благополучных семей относящиеся к следующим категориям:

- конфликтные семьи (3 человека) – наличие в семье постоянных детско-родительских конфликтов;
- аморальные семьи (5 человек) – родители имеют зависимость от алкоголя и наркотиков;

– проблемные семьи (2 человека) – потеря родительского авторитета из-за гиперопеки либо отсутствия опыта в воспитании детей;

– кризисные семьи (3 человека) – фактором неблагополучия является кризис подросткового возраста, девиантное поведение несовершеннолетних.

Восемь подростков воспитывались в неполных семьях, четыре человека проживали с одним родителем, три с матерью и ее сожителем, один несовершеннолетний находился под опекой у бабушки. Пять подростков воспитывались в полной семье, у трех человек оба родителя являлись кровными, два несовершеннолетних проживали с матерью и отчимом. Шесть несовершеннолетних воспитывались в многодетных семьях.

Оценивая жилищно–бытовые условия проживания испытуемых можно отметить, что восемь подростков проживали в комфортных условиях, в которых были соблюдены удовлетворительные санитарно-гигиенические нормы, дети были обеспечены продуктами питания и необходимой одеждой по сезону. Пять детей проживали в неудовлетворительных жилищных условиях, данные дети не всегда были обеспечены продуктами питания и одеждой по сезону.

Несовершеннолетние явных отклонений в физическом и психическом развитии не имеют.

Все подростки, которые приняли участие в эксперименте, обучаются в общеобразовательных учреждениях, пять человек проходят обучение по общеобразовательной программе, восемь подростков по коррекционной. Большинство несовершеннолетних являющимися респондентами исследования имеют низкую мотивация к учебной деятельности, систематически пропускают школу без уважительной причины.

Пять подростков состоят на учете в ОДН УМВД.

Для выявления уровня сформированности конфликтологической компетенции подростков был использован следующие диагностический инструментарий:

– опросник К.Томаса «Стиль поведения в конфликте» (адаптация Н.В.Гришиной) [36, с. 69-77] (Приложение 2);

– тест–опросник «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС), авторы В.В. Сиявский, В.А. Федорошин [83, с.263–265] (Приложение 3);

– опросник «Состояния агрессии Басса–Дарки», авторы А. Бассе и А.Дарки [68, с. 272–276] (Приложение 4).

Опросник «Стиль поведения в конфликте» разработан К.Томасом и предназначен для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации (Приложение 2).

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К.Томас применял двухмерную модель регулирования конфликтов. Он выделяет пять способов урегулирования конфликтов:

1) соперничество (конкуренция) или административный тип, выражается в стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другого человека;

2) приспособление, противоположность соперничеству, означает принесение в жертву собственных интересов ради другого;

3) компромисс или экономический тип, предполагает соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

4) уклонение (избегание) или традиционный тип, для данного способа характерно отсутствие стремления к кооперации и тенденции к достижению собственных целей;

5) сотрудничество или корпоративный тип, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон [36].

К.Томас считает, что при избегании конфликта ни одна из сторон не может достигнуть успеха при таких стилях поведения в конфликте как: конкуренция, приспособление и компромисс. При выборе данных стилей

один из участников конфликта оказывается в выигрыше, а другой проигрывает либо оба проигрывают в связи с тем, что идут на компромиссные уступки. Наиболее успешным стилем поведения в конфликте, по К.Томасу, является сотрудничество, так как обе стороны оказываются в выигрыше[36].

Обработка данных опросника состоит из суммирования баллов по каждой шкале (таблица 1) и дает представление о выраженности у респондентов тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Таблица 1 – Ключ к опроснику К. Томаса

Шкала	Ключ
Соперничество (конкуренции)	3А, 6Б, 8А, 9Б, 10А, 13Б, 14Б, 16Б, 17А, 22Б, 25А, 28А
Приспособление	1Б, 3Б, 4Б, 11Б, 15А, 16А, 18А, 21А, 24А, 25Б, 27Б, 30А
Компромисс	2А, 4А, 7Б, 10Б, 12Б, 13А, 18Б, 20Б, 22А, 24Б, 26А, 29А
Уклонение (избегание)	1А, 5Б, 6А, 7А, 9А, 12Б, 15Б, 17Б, 19Б, 23Б, 27А, 29Б
Сотрудничество	2Б, 5А, 8Б, 11А, 14А, 19А, 20А, 21Б, 23А, 26Б, 28Б, 30Б

Бланк ответов к опроснику К.Томаса «Стиль поведения в конфликте» представлен в Приложении 5.

Тест–опросник «Коммуникативные и организаторские склонностей» (КОС) (авторы В.В. Синявский, В.А. Федорошин), позволит выявить уровень коммуникативных и организаторских способностей и определить потенциальные возможности личности в общении (Приложение 3).

При обработке результатов следует сопоставить ответы испытуемого с дешифратором и подсчитать количество совпадений по шкалам коммуникативные и организаторские склонности отдельно.

Коммуникативные способности: положительные ответы – вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37; отрицательные - 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские способности: положительные ответы – вопросы: 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38; отрицательные - 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 [83].

После подсчета количества совпадений по каждому разделу опросника производится вычисление оценочного коэффициента коммуникативных (Кк) и организаторских (Ко) склонностей как отношения количества совпадающих ответов по коммуникативным (Кх) и организаторским (Ох) склонностям к максимально возможному числу совпадений (20), по формулам:

$$Кк = \frac{Кх}{20} \text{ и } Ко = \frac{Ох}{20}.$$

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученный коэффициент со шкальными оценками (таблица 2).

Таблица 2 – Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей

Кк	Ко	Шкальная оценка
0,10-0,45	0,20-0,55	1
0,46-0,55	0,56-0,65	2
0,56-0,65	0,66-0,70	3
0,66-0,75	0,71-0,80	4
0,76-1	0,81-1	5

При анализе полученных результатов необходимо учитывать следующие параметры:

1. Испытуемые, получившие оценку – 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.
2. Испытуемым, получившим оценку – 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Данный показатель свидетельствует о том, что они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе. Предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомств, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и выступлении перед аудиторией. Плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают своё мнение, тяжело переживают обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

3. Для испытуемых, получивших оценку – 3, характерен средний уровень коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контакту с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу. Тем не менее, потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью.

4. Испытуемые, получившие оценку – 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, стремятся расширить круг своих знакомых, активно участвуют в общественной деятельности, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий. Способны принять самостоятельные решения в трудной ситуации.

5. Испытуемые, получившие высшую оценку – 5, обладают очень высоким уровнем коммуникативных и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней. Быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринуждённо и естественно ведут себя в новом коллективе. Проявляют самостоятельность в принятии решения в важных делах и создавшихся ситуациях. Отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято другими людьми. Могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Сами ищут такие дела, которые удовлетворяли бы их потребность в коммуникации и организаторской деятельности [83].

Бланк для ответов к тесту–опроснику «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС) представлен в Приложении 6.

Опросник «Состояния агрессии Басса–Дарки» (авторы А. Басса и А.Дарки), методика предназначена для выявления проявлений агрессивности у детей (Приложение 4).

А. Басса и А. Дарки в опроснике, который дифференцирует проявления агрессии и враждебности выделили следующие виды реакций:

1) физическая агрессия (нападение) – использование физической силы против другого лица;

2) косвенная – агрессия, которая окольным путем направленная на другое лицо (злые шутки, сплетни), так агрессию ни на кого не направленную (взрыв ярости, проявляющийся в крике, битье кулаком по столу, топанье ногами) и т.п.;

3) склонность к раздражению (коротко – раздражение) – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (грубость, вспыльчивость, резкость);

4) негативизм – оппозиционная манера в поведении, направленная обычно против авторитета или руководства, такое поведение может нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов;

5) обида – чувство, вызванное ненавистью и завистью к окружающим, обусловленное горечью, гневом на весь мир за действительные и вымышленные страдания;

6) подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди намерены причинить вред;

7) вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг, ссора), так и через содержание словесных ответов (угрозы, проклятия, ругань);

8) чувство вины или аутоагрессия – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, также индекс выражает у него угрызения совести [68].

Индекс различных форм агрессивных и враждебных реакций определяется суммированием полученных ответов (таблица 3).

Таблица 3 – Шкалы агрессивных и враждебных реакций

Реакция	«Да» (+)	«Нет» (-)
Физическая агрессия (к = 11)	1, 25, 33, 41, 48, 55, 62, 68	9, 17
Косвенная агрессия (к = 13)	2, 10, 18, 34, 42, 56, 63	26, 49
Раздражение (к = 9)	3, 19, 27, 43, 50, 57, 64, 72	11, 35, 69
Негативизм (к = 20)	4, 12, 20, 28	36
Обида (к = 13)	5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58	-
Подозрительность (к = 11)	6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59	65, 70
Вербальная агрессия (к = 8)	7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73	39, 66, 74, 75
Чувство вины (к = 11)	8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67	-

Индекс враждебности включает в себя 5 и 6 шкалу, а индекс агрессивности (прямой и мотивационной) шкалы 1,3,7.

Враждебность – это негативная, недоверчивая позиция по отношению окружающих людей.

Агрессия – внешние активные реакции агрессии по отношению к конкретному лицу.

Нормальной агрессивности является величина ее индекса, равна 21 ± 4 , а враждебности – $6,5 - 7 + 3$.

Агрессивность обладает качественной и количественной характеристикой. Как и всякое свойство, агрессия имеет различную степень выраженности, от полного отсутствия до предельного развития. Каждая личность должна обладать определенной степенью агрессивности. Полное её отсутствие приводит к пассивности, ведомости, конформности и т.д.

Чрезмерное развитие агрессивности определяет весь облик личности, которая может стать конфликтной, неспособной на сознательную кооперацию.

Бланк ответов к опроснику Басса–Дарки представлен в Приложении 7.

Проведение диагностического обследования с помощью представленных методик позволит выявить стиль поведения подростков в конфликтных ситуациях, исследовать уровень проявления у них коммуникативных и организаторских способностей, степени выраженности

враждебности и агрессивности в отношении окружающих, данные критерии будут являться, показателем способствующим определить уровень сформированности конфликтологической компетенции несовершеннолетних.

По результатам диагностики констатирующего этапа опросника «Стиль поведения в конфликтах» К.Томаса были получены следующие результаты (таблица 4).

Таблица 4 – Распределение испытуемых по стилю поведения в конфликте

Стили поведения в конфликте	Показатели диагностического обследования на констатирующем этапе	
	Количественный показатель	%
соперничество	4	30
приспособление	3	23
компромисс	2	15
уклонение (избегание)	3	23
сотрудничество	1	9

На диаграмме, представленной на рисунке 3 можно увидеть, что у большинства испытуемых 30% (4 человека) преобладает стиль поведения соперничество, наименьшее количество респондентов реагируют на конфликтную ситуацию по типу сотрудничество 9% (1 человек).

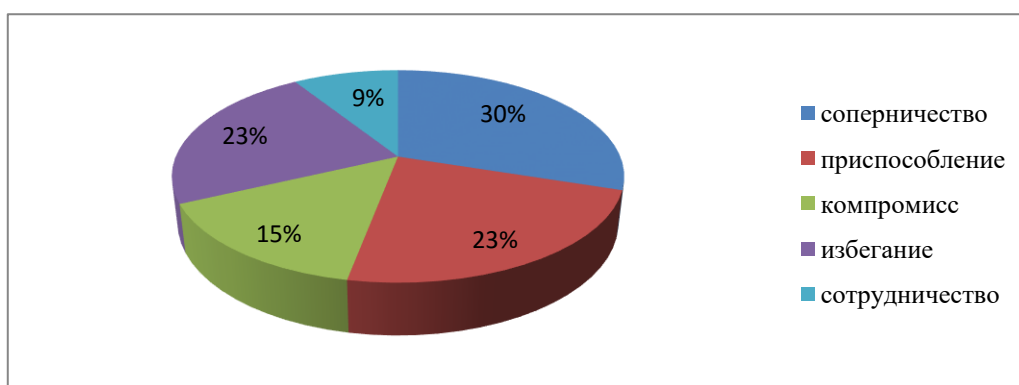


Рисунок 3 – Распределение испытуемых по стилю поведения в конфликте

Показатели констатирующего этапа обследования теста-опросника «Коммуникативные и организаторские склонности» по шкале коммуникативные способности представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Распределение испытуемых по уровню проявления коммуникативных способностей

Уровни	Показатели диагностического обследования на констатирующем этапе	
	Количественный показатель	%
низкий	3	25
ниже среднего	4	30
средний	5	38
высокий	1	7
очень высокий	0	0

Результаты диагностики по данной шкале показали, что большинство респондентов имеют средний 38% (5 человек) и ниже среднего 30% (4 человека) уровня развития коммуникативных способностей. У наименьшего количества испытуемых 7% (1 человек) выявлен высокий уровень. Диаграмма, отражающая показатели респондентов по уровню проявления коммуникативных способностей представлена ниже (рисунок 4).

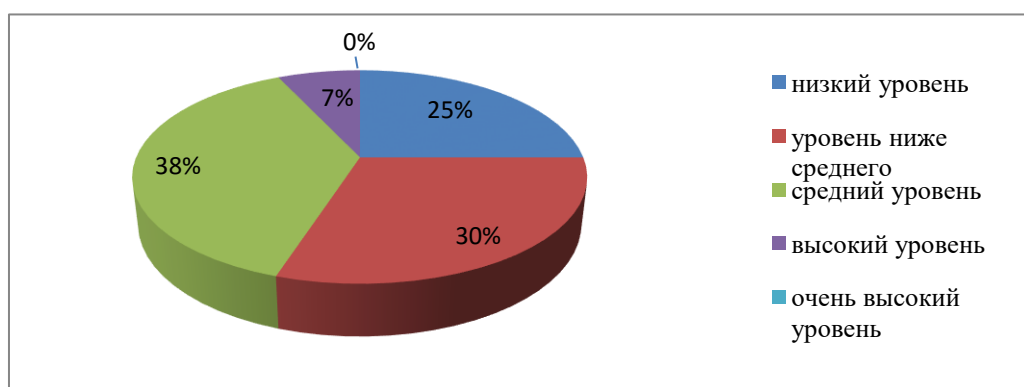


Рисунок 4 – Распределение испытуемых по уровню проявления коммуникативных способностей

Показатели теста–опросника КОС по шкале организаторские способности отображены в таблице 6, и наглядно представлены на диаграмме (рисунок 5). Результаты исследования свидетельствуют о том, что большинство испытуемых имеют низкий 30% (4 человека) и ниже среднего 30% (4 человека) уровень проявления организаторских способностей. Меньше всего респондентов обладают высоким 9% (1 человек) и очень высоким 9% (человек) уровнем развития организаторских способностей.

Таблица 6 – Распределение испытуемых по уровню проявления организаторских способностей

Уровни	Показатели диагностического обследования на констатирующем этапе	
	Количественный показатель	%
низкий	4	30
ниже среднего	4	30
средний	3	22
высокий	1	9
очень высокий	1	9

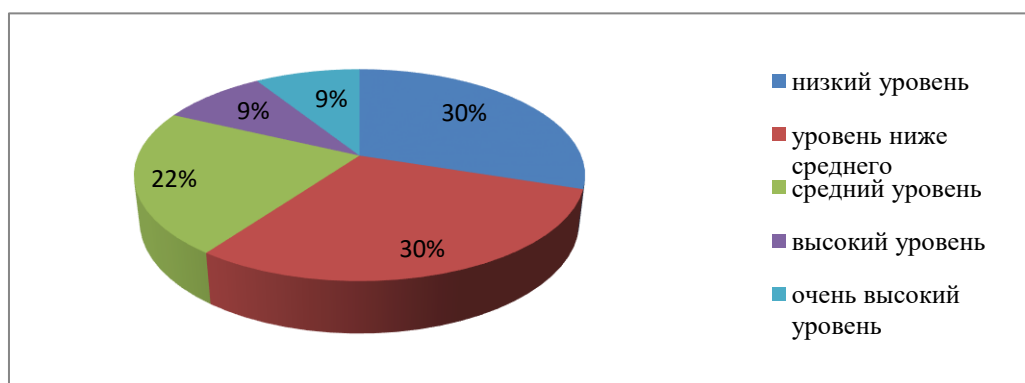


Рисунок 5 – Распределение испытуемых по уровню проявления организаторских способностей

Полученные даны исследования опросника «Состояния агрессии Басса-Дарки» по выявлению индекса агрессивности и враждебности респондентов констатирующего этапа представлены в таблице 7 и 8.

Таблица 7 – Распределение испытуемых по уровню выраженности индекса агрессивности

Уровни	Показатели индекса агрессивности в группе	
	Количественный показатель	%
высокий	7	53
средний	4	30
низкий	2	17

На диаграмме (рисунок 6 четко прослеживается, что большинство испытуемых 53 % (7 человек) имеют высокий уровень выраженности агрессивности, у 30 % (4 человека) респондентов средний уровень и 17 % (2 человека) низкий.

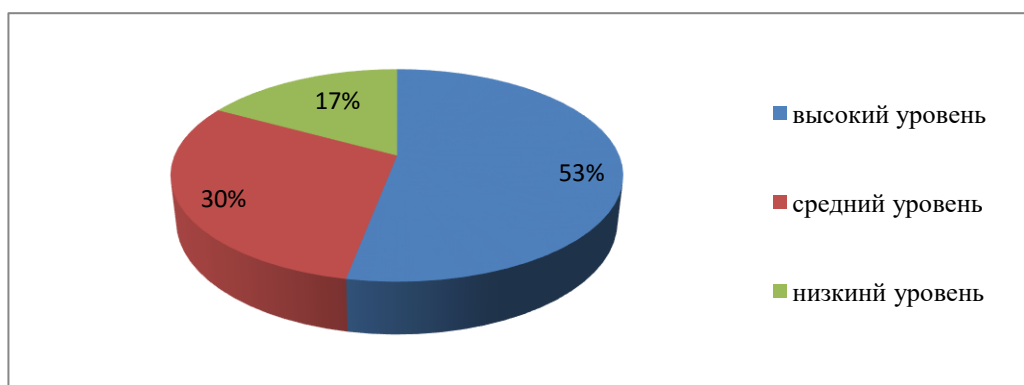


Рисунок 6 – Распределение испытуемых по уровню выраженности индекса агрессивности

Таблица 8 – Обобщающие показатели обследования респондентов по уровню выраженности индекса враждебности

Уровни	Показатели индекса враждебности в группе	
	Количественный показатель	%
высокий	6	46
средний	5	38
низкий	2	16

Показатели уровня выраженности враждебности испытуемых в отношении окружающей действительности представлены в диаграмме (рисунок 7), которые свидетельствуют о том, что большинство респондентов 46% (6 человек) имеют высокий уровень индекса враждебности, 38% (5 человек) средний и 16 % (2 человека) низкий

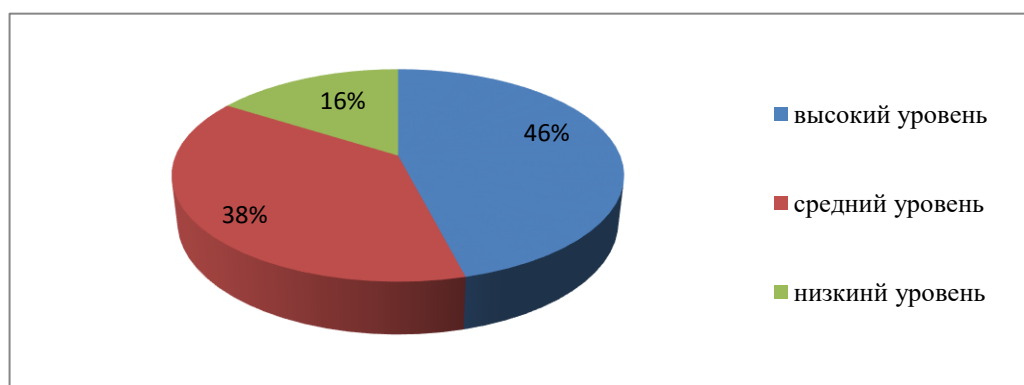


Рисунок 7 – Распределение испытуемых по уровню выраженности индекса враждебности

В процессе определения доминирующего вида агрессии в группе испытуемых были выявлены следующие показатели, которые представлены в таблице 9. Преобладающими видами агрессивности у 5 человек являются -

физическая агрессия, раздражение, негативизм; 2 человек – вербальная и физическая агрессия, негативизм; 3 человека – вербальная агрессии, обида; 1 человек – косвенная агрессия; 1 человек – подозрительность; 1 человек – чувство вины.

Таблица 9 – Распределение испытуемых по доминирующему типу агрессии

№	Виды агрессивности	Количественный показатель
1	Физическая агрессия	7
2	Косвенная агрессия	1
3	Раздражение	5
4	Негативизм	7
5	Обида	3
6	Подозрительность	1
7	Вербальная агрессия	5
8	Чувство вины	1

На рисунке 8 наглядно видно, что у большинства несовершеннолетних доминирующими видами агрессии являются: физическая и вербальная агрессия, раздражение и негативизм.

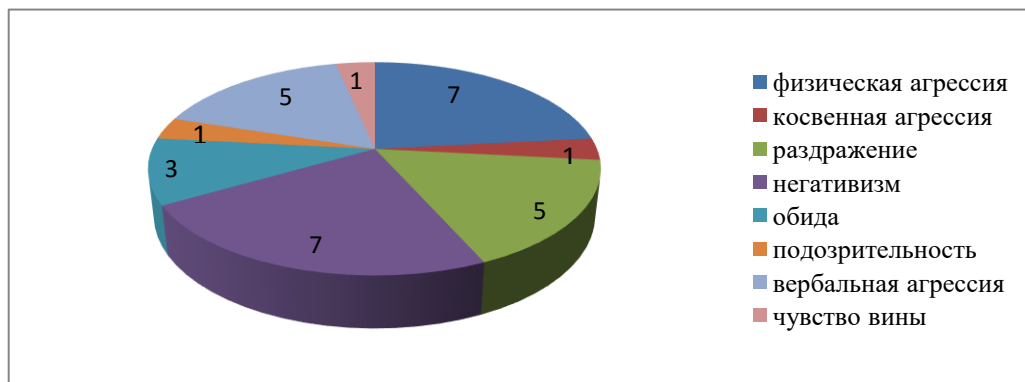


Рисунок 8 – Распределение испытуемых по доминирующему типу агрессии

Полученные данные обследования констатирующего этапа позволили сделать следующий вывод:

1. В основном большинство подростков находящихся в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних в конфликте стремятся добиться удовлетворение своих интересов в ущерб интересам другой стороны конфликтной ситуации либо приносят в жертву свои

интересы в пользу других. Также было выявлено, что при возникновении конфликтной ситуации незначительное количество несовершеннолетних при разрешении конфликта использует альтернативу.

2. Коммуникативные и организаторские способности у подавляющего большинства несовершеннолетних имеют низкий уровень развития, что свидетельствует о том, что подростки не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в компании малознакомых и незнакомых людей, предпочитают чаще всего проводить время наедине с собой, тем самым ограничивают свои знакомства. Несовершеннолетние с низким уровнем коммуникативных и организаторских умений плохо ориентируются в незнакомых ситуациях, испытывают трудности в установлении контакта с людьми и при публичных выступлениях, не способны отстаивать свое мнение, тяжело переживают обиды, предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

3. Основная часть подростков принявших участие в исследовании, имеют высокий индекс агрессивности и враждебности, данный показатель указывает на то, что несовершеннолетние имеют негативные чувства и оценки людей, и событий, их поведение в критических ситуациях носит агрессивный характер, проявление которого выражается в качестве нападения, угрозы и нанесения ущерба окружающим. Было выявлено, что доминирующим видом агрессивности для испытуемых является физическая и вербальная агрессия, раздражение и негативизм. В конфликтных ситуациях подростки чаще всего используют физическую силу, словесных выражений негативных эмоций (оскорбления, угрозы, проклятия) в адрес другого лица, оппозиционную манеру поведения от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся правил и законов, проявляют негативные чувства при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).

Таким образом, по результатам констатирующего этапа эксперимента, можно сделать вывод, что у подростков находящихся в условиях социально-

реабилитационного центра для несовершеннолетних конфликтологическая компетенция сформирована слабо.

Резюме:

1. Целью нашего исследования была оценка эффективности программы по формированию конфликтологической компетенции подростков.

2. В соответствие с целью были сформулированы задачи исследования, которые заключаются в том, чтобы выявить уровень сформированности конфликтологической компетенции несовершеннолетних, разработать программу формирования конфликтологической компетенции подростков и оценить ее эффективность.

3. В исследовании приняли участие 13 подростков находящихся в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних, оказавшиеся в опасном положении и трудной жизненной ситуации. Подростки, принявшие участие в эксперименте из неблагополучных семей, многие из них воспитывались в неполных семьях. Жилищно-бытовые условия в семьях большинства подростков удовлетворительные, дети, проживая с родителями, были обеспечены продуктами питания и необходимой одеждой по сезону. В состоянии психического и физического здоровья несовершеннолетних отклонений не наблюдается. Обучаются подростки в общеобразовательных учреждениях по общеобразовательной и коррекционной программе. Несколько подростков состоят на учете в ОДН УМВД.

4. В качестве диагностического инструментария использовались методики направленные на определения стиля поведения в конфликте, выявления уровня развития коммуникативных и организаторских способностей, индекса агрессивности и враждебности, а также доминирующих видов агрессии.

5. Результаты диагностики показали, что большинство подростков чаще всего в конфликте стремятся добиться своих интересов в ущерб другим либо жертвуют своими интересами в пользу других людей и редко

используют в урегулировании конфликта вариант удовлетворяющий интересы двух сторон.

6. Также по результатам исследования было выявлено, что уровень коммуникативных и организаторских способностей подростков низкий, данный факт указывает на сложность в установке ими контакта с окружающими, трудность в публичном выступлении, плохой ориентировки в незнакомой ситуации, отсутствии инициативы.

7. Показатели опросника Басса-Дарки свидетельствуют о том, что у большинства несовершеннолетних высокий уровень агрессивности и враждебности, а доминирующими являются физическая и вербальная агрессия, а также раздражение и негативизм.

8. Исходя из результатов констатирующего этапа исследования, можно сделать вывод, что конфликтологическая компетенция несовершеннолетних находящихся в условиях социально-реабилитационного центра сформирована слабо.

2.2 Программа формирования конфликтологической компетенции подростков

На основе полученных данных констатирующего этапа эксперимента был проведен формирующий этап исследования, в рамках которого была разработана и апробирована программа, ориентированная на формирование конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков). Программа будет, является одним из инструментов реализации разработанной и представленной в параграфе 1.3 модели службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

Цель программы – формирование конфликтологической компетенции подростков.

Задачи программы:

1. Познакомить подростков с общими представлениями о конфликте, причинах возникновения конфликтных ситуаций.
2. Формировать способности подростков использовать конструктивные способы выхода из конфликтных ситуаций, умение предупреждать конфликты, проектировать взаимоотношения с окружающими как бесконфликтное, а также относиться к конфликтам как к новым возможностям самосовершенствования.
3. Повышать у подростков конфликтоустойчивость, способность адекватно реагировать на конфликтные ситуации.
4. Развивать и совершенствовать коммуникативные навыки и конструктивное взаимодействие подростков.
5. Обучать подростков методам нахождения решения в конфликтных ситуациях.
6. Мотивировать подростков на корректировку поведения в сторону снижения конфликтности и использование, полученные знания и навыков, в реальных жизненных ситуациях.

Участники программы: подростки, в возрасте 14–16 лет находящиеся в условиях социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних, специалисты учреждения (педагог-психолог, социальный педагог).

Сроки реализации: программа включает 12 занятий, продолжительность каждого занятия составляет 40-60 минут.

Процесс программы формирования конфликтологической компетенции подростков включает следующие этапы:

I этап – мотивационно-диагностический: подготовка условий для реализации программы, предварительное знакомство участников с целью и задачами, ориентировка подростков на определение собственного уровня сформированности конфликтологической компетенции с помощью группы и ведущего, создание у них положительного отношения к овладению знаниями и навыками способствующими формированию данной компетенции.

II этап – обучающий: формирование конфликтологической компетенции подростков путем повышения их теоретических знаний о конфликте и обучения их практическим основам адекватного реагирования на конфликт, конструктивного выхода из конфликтных ситуаций, включая их в ситуации.

III этап – рефлексивно-закрепляющий: повторение и закрепление полученных знаний о конфликтологической культуре, получение сведений (обратной связи) от подростков по итогам программы формирования конфликтологической компетенции.

IV этап – рефлексивно-прогнозирующий: планирование переноса и использования полученных знаний и умений в жизненной ситуации, оценка подростками процессов и результатов эффективности формирования их конфликтологической компетенции.

Прогнозируемые результаты программы формирования конфликтологической компетенции заключается в том, что подростки: овладеют знаниями о конфликте, умениями понимать причины их возникновения, обретут способности находить конструктивные способы предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций, начнут проектировать взаимодействие с окружающими как бесконфликтное, повысят конфликтоустойчивость и способность адекватно реагировать на конфликт, а также разовьют коммуникативные навыки.

Условия реализации программы:

1. Наличие наглядного и дидактического материала в соответствии с тематикой запланированного занятия.

2. Создание атмосферы комфорта, доброжелательности, конфиденциальности.

3. Материально–техническое обеспечение: мультимедийный аппарат, канцелярские товары.

Работа группы в рамках программы формирования конфликтологической компетенции подростков будет строиться на основании следующих принципов:

- добровольности: участники должны самостоятельно принимать решение об участии в работе группы;
- информированности: заключается в том, что участники группы заранее знают о целях работы и возможных результатах;
- осознанности поведения: предполагает перевод поведения подростков с неосознанно-импульсивного уровня на осознанный, с принятием личной ответственности за собственные действия и поступки;
- постоянной обратной связи: непрерывное получение участниками информации от других членов группы о чувствах, которые возникают в результате его действий в ходе реализации программы.

Место проведения: кабинет для проведения групповых занятий.

Форма проведения: Групповые занятия, рекомендуемая частота проведения – 3 раза в неделю.

Структура занятия:

1. Вводная часть (приветствие, разминка).
2. Основная часть (рабочая).
3. Заключительная часть (рефлексия).

Вводная часть занятия включает в себя рефлекссию эмоционального состояния участников и разминочное упражнение. В начале каждого занятия ведущему необходимо почувствовать группу и диагностировать эмоциональное состояние участников, чтобы скорректировать план работы на текущее занятие. Разминочные упражнения помогут участникам переключиться от обыденных забот, активизироваться на работу в группе и погрузиться в содержательную часть занятия, а также включиться в ситуацию «здесь и сейчас».

На первом занятии вводная часть занимает больше времени, поскольку необходимо объяснить правила работы в группе, уделить внимание

мотивации участников и рассказать, в чем будет заключаться цель программы. Данное занятие имеет решающее значение для выработки групповых норм, мотивирования и включения участников в работу, а также определения дальнейшего направления движения.

Основная часть занятия включает в себя различные упражнения, ролевые игры, мини-лекции, упражнения на релаксацию. После каждого упражнения проводится рефлексия. В процессе занятия помимо основной части могут быть использованы упражнения-разминки, игры для снятия эмоционального напряжения, усталости, которые можно использовать на любом этапе встречи.

В конце занятий проводится рефлексия по итогам работы, в процессе которой участники высказывают свое мнение по поводу происходящего, анализируют собственный вклад в ход занятия и полученный опыт.

План программы и краткое содержание занятий представлено в таблице 10, подробное описание отображено в Приложении 8.

Таблица – 10 План программы формирования конфликтологической компетенции подростков

№	Тема занятия	Цель занятия	Содержание занятия
1	«Конфликт и причины его возникновения»	1. Познакомить подростков с правилами работы группы, конкретизация цель программы, выяснить ожидания и опасения. 2. Сформировать у подростков представлений о природе конфликта.	Вводная часть: – упражнение «Приветствие». Основная часть: –упражнение мозговой штурм «Что такое конфликт»; – обсуждение; – мини-лекция на тему «Понятие «конфликт», «конфликтная ситуация». Виды конфликтов»; – упражнение мозговой штурм «Причины возникновения конфликтов»; – рефлексия по итогам мозгового штурма; – притча «Мудрец и слон»; – обсуждение притчи. Заключительная часть: – рефлексия по итогу занятия.
2	«Отношение к конфликтам»	Развивать способность подростков адекватно реагировать на сложные	Вводная часть: – упражнение «Ассоциация со встречей».

Продолжение таблицы – 10

		жизненные ситуации.	<p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнения «Смена акцентов»; – обсуждение; – упражнение «Блудный заяц»; – упражнение «Я в конфликте»; – обсуждение. <p>Заключительная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Дружественная ладошка»; – ритуал прощения (рефлексия).
3	«Конструктивные способы разрешения конфликтов»	Обучать подростков навыкам конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.	<p>Вводная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – психогимнастика. <p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Три позиции»; – рефлексия по итогу занятия; – мини-лекция на тему «Правила конструктивного поведения в конфликте»; – обсуждение информационного материала (дискуссия). <p>Заключительная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Посылка»; – упражнение «Рефлексия».
4	«Пути выхода из конфликтных ситуаций»	Оказать помощь в решения конфликтных ситуаций, способствовать формированию конструктивного выхода из конфликта.	<p>Вводная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Снежный ком». <p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Встреча на узком мостике»; – обсуждение; – тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации»; – мини-лекция на тему «Стратегии поведения в конфликте, пути выхода из него»; – упражнение «Палитра стратегий поведения в ситуации»; – обсуждение. <p>Заключительная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> –упражнение «Колокол». – рефлексия по итогу занятия.
5	«Я умению управлять конфликтами»	Формировать отношение к конфликтным ситуациям, как к новым возможностям самосовершенствования.	<p>Вводная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Прогноз погоды». <p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> –упражнение «Конфликт в транспорте»; - обсуждение; – игра «Жмурки»; – ролевая игра «Распределение сердец»;

Продолжение таблицы - 10

			– обсуждение. Заключительная часть: – рефлексия по итогам занятия.
6	«Навыки общения»	Развивать коммуникативные умения и навыки.	Вводная часть: – упражнение «Приветствие». Основная часть: – мини-лекция с элементами дискуссии на тему «Что такое общение?»; – упражнение «Древня «Дэду»; – обсуждение; – упражнение «Молекулы»; – дискуссия «Что означает понимать и быть понятым?»; – упражнение «Глаза в глаза»; – упражнение «Да»; – обсуждение. Заключительная часть: – упражнение «Спасибо за приятное занятие»; – рефлексия по итогам занятия.
7	«Навыки общения»	Развивать коммуникативные умения и навыки.	Вводная часть: – упражнение «Ассоциация со встречей» . Основная часть: – упражнение «Марионетка»; – упражнение «Дар убеждения»; – обсуждение; – упражнение «Снежки»; – мини – лекция с элементами дискуссии на тему «Необходимость компромисса и сотрудничества в общении». Заключительная часть: – упражнение «Незаконченное предложение».
8	«Я - среди людей»	Формировать позитивное восприятие себя и других людей, представлять адекватное представление о себе, научить анализировать свои чувства и чувства других людей.	Вводная часть: – упражнение «Визитка». Основная часть: – беседа на тему «Человек и общество»; – упражнение «Я с хорошей стороны»; – упражнение «Что мне мешает»; – рефлексия по итогам двух упражнений; – упражнение «Армрестлинг»; – упражнение «Ты молодец»; – обсуждение; – упражнение «Пойми рисунок»;

Продолжение таблицы - 10

			<ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Я глазами других»; – упражнение «Я себя хвалю...»; – обсуждение. <p>Заключительная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Рефлексия по итогам занятия – Упражнение «Аплодисменты по кругу»
9	«Агрессия в жизни человека»	Способствовать снижению агрессивного поведения.	<p>Вводная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приветствие. <p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – притча «Безвредная змея»; – обсуждение притчи; – упражнение «Датский бокс»; – обсуждение; – упражнение «Разожми кулак!»; – упражнение «Лозунг против агрессивности»; – обсуждение. <p>Заключительная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Рефлексия по итогам занятия. – Упражнение «Подарок».
10	«Я могу управлять собой»	Научить навыкам самоконтроля и саморегуляции.	<p>Вводная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Свеча». <p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – мини-лекция на тему «Техники и методы расслабления»; – визуализация «Прогулка на теплоходе», автор — Н. А. Богданова; – упражнение «Я снежная баба»; – обсуждение; – упражнение «Чистый лист»; – обсуждение; – релаксационное упражнение «Успокаивающее дыхание». <p>Заключительная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – рефлексия по итогам занятия.
11	«Негативные чувства»	Способствовать положительному принятию подростками своих чувств	<p>Вводная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Рукопожатие по кругу». <p>Основная часть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упражнение «Выпустить пар»; – обсуждение; – упражнение «Дразнилки»; – упражнение «Карикатура на врага»; – обсуждение; – визуализации «Горы» (автор — Д. В. Ильина). <p>Заключительная часть:</p>

Продолжение таблицы - 10

			– Рефлексия по итогам занятия
12	«Мир без конфликтов»	Закрепить знания и умения подростков в использовании конструктивных способов урегулирования конфликтов и основ бесконфликтного взаимодействия с окружающими.	Вводная часть: – упражнение «Клубок». Основная часть: – ролевая игра «Сглаживание конфликтов»; – обсуждение; – упражнение «Толкание»; – обсуждение. Заключительная часть: – рефлексия по итогам участия в программе; – саморефлексия «Мои возможности».

Резюме:

1. Целью программы является формирования конфликтологической компетенции подростков.

2. Задачи программы заключаются в том, чтобы: познакомить подростков с природой конфликта, причинами их возникновения, сформировать у них способность использовать конструктивные способы выхода из конфликтных ситуаций, умение предупреждать конфликты, проектировать бесконфликтное взаимодействие, повысить конфликтоустойчивость и коммуникативные навыки, а также обучить методам нахождения решений конфликтных ситуаций и мотивировать на коррекцию поведения для снижения конфликтности.

3. Программа является одним из инструментов модели службы примирения социально–реабилитационного центра для несовершеннолетних и ориентирована на подростков в возрасте 14-16 лет. Реализовываться данная программа будет специалистами учреждения (педагогом–психологом, социальным педагогом).

4. Программа формирования конфликтологической компетенции подростков включает в себя 12 занятий, продолжительность каждого занятия 40-60 минут.

5. Процесс программы включает в себя следующие этапы: мотивационно–диагностический, обучающий, рефлексивно-закрепляющий и рефлексивно-прогнозирующий.

6. Прогнозируемые результаты программы формирования конфликтологической компетенции заключается в том, что подростки: овладеют знаниями о конфликте, умениями понимать причины их возникновения, обретут способности находить конструктивные способы предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций, начнут проектировать взаимодействие с окружающими как бесконфликтное, повысят конфликтоустойчивость и способность адекватно реагировать на конфликт, а также разовьют коммуникативные навыки.

7. Работа группы будет строиться, основываясь на следующих принципах: добровольности, информированности, осознанности поведения, обратной связи.

8. Структура занятия состоит из следующих частей: вводной, основной и заключительный.

2.3 Результаты опытно-поисковой работы по формированию конфликтологической компетенции подростков

После реализации содержательного блока программы формирования конфликтологической компетенции подростков с целью определения её эффективности был проведен контрольный этап эксперимента (второй диагностический срез). На данном этапе использовался аналогичный диагностический инструментарий, что и на констатирующем этапе (первый диагностический срез) и производился сравнительный анализ по всем показателям.

По результатам диагностики контрольного этапа эксперимента опросника К.Томаса «Слить поведения в конфликте» было выявлено, что количество подростков использующих в конфликтных ситуациях стратегию

поведения, основанную на сотрудничестве, стало больше, а процент несовершеннолетних, которые решают конфликты с помощью соперничества и приспособления снизился по сравнению с констатирующим этапом. Полученные данные констатирующегося и контрольного этапа эксперимента представлены в таблице 11.

Таблица 11 – Распределение испытуемых по стилю поведения в конфликте констатирующегося и контрольного этапов эксперимента

Стили поведения в конфликте	Показатели диагностического обследования			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	Количественный показатель	%	Количественный показатель	%
соперничество	4	30	2	15
приспособление	3	23	1	7
компромисс	2	15	2	15
уклонение (избегание)	3	23	2	15
сотрудничество	1	9	6	48

Наглядно сравнительный анализ по данной методике представлен в диаграмме (рисунок 9).

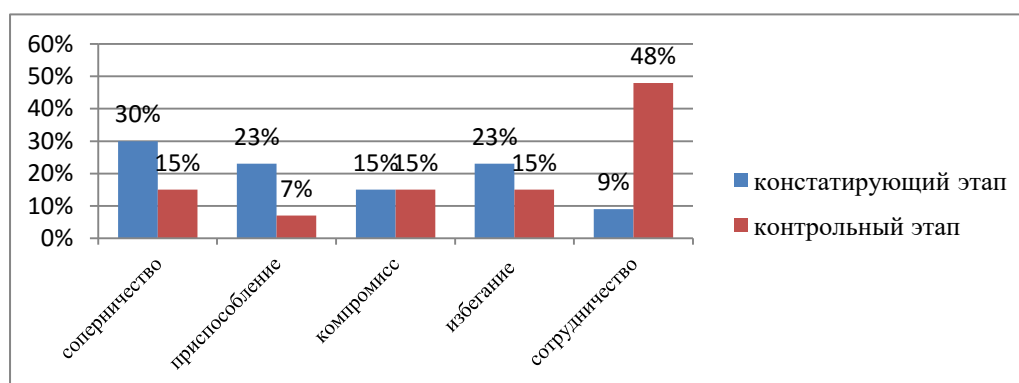


Рисунок 9 – Сравнительный анализ результатов исследования констатирующего и контрольного этапов эксперимента по определению стиля поведения испытуемых в конфликте

Результаты теста-опросника «Коммуникативные и организаторские склонности» на контрольном этапе эксперимента показали, что количество несовершеннолетних с высокими показателями по шкале коммуникативные способности стало значительно больше по сравнению с констатирующим

этапом в связи с тем, что снизился процент испытуемых с низкими показателями. Данные двух этапов эксперимента представлены в таблице 12 и наглядно отображены на рисунке 10.

Таблица 12 – Распределение испытуемых по уровню проявления коммуникативных способностей констатирующего и контрольного этапов эксперимента

Уровни	Показатели диагностического обследования			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	Количественный показатель	%	Количественный показатель	%
низкий	3	25	0	0
ниже среднего	4	30	2	16
средний	5	38	4	30
высокий	1	7	5	38
очень высокий	0	0	2	16

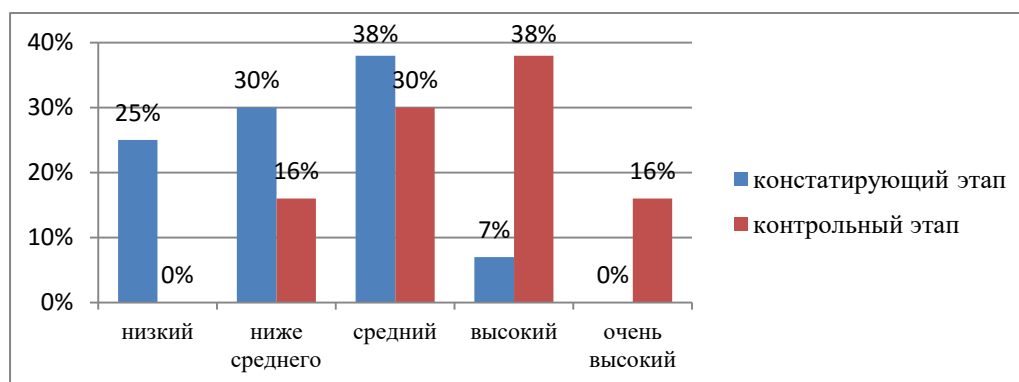


Рисунок 10 – Сравнительный анализ результатов исследования констатирующего и контрольного этапов эксперимента по выявлению уровня проявления у испытуемых коммуникативных способностей

В таблице 13 и рисунке 11 представлены показатели испытуемых констатирующего и контрольного этапов эксперимента шкалы организаторские склонности, на основе которых можно сделать вывод, что на контрольном этапе эксперимента процент испытуемых (подростков) с высоким уровнем проявления организаторских способностей увеличился, а с низким снизился.

Таблица 13 – Распределение испытуемых по уровню проявления организаторских способностей констатирующего и контрольного этапов эксперимента

Уровни	Показатели диагностического обследования			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	Количественный показатель	%	Количественный показатель	%
низкий	4	30	2	17
ниже среднего	4	30	3	22
средний	3	22	3	22
высокий	1	9	3	22
очень высокий	1	9	2	17

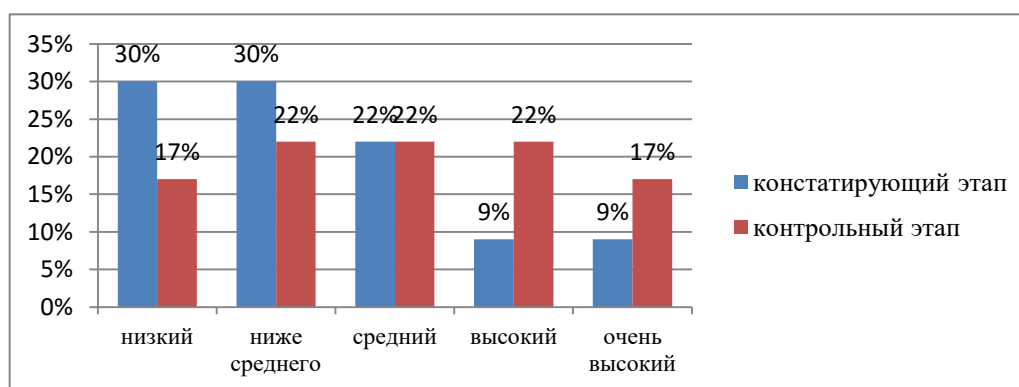


Рисунок 11 – Сравнительный анализ результатов исследования констатирующего и контрольного этапа эксперимента по выявлению уровня проявления у испытуемых организаторских способностей

Сравнительный анализ результатов исследования опросника «Состояния агрессии Басса-Дарки» показал (таблица 14), что количество подростков с высоким уровнем проявления агрессии на контрольном этапе эксперимента значительно снизился по сравнению с констатирующим этапом, что отчетливо прослеживается в диаграмме (рисунок 12).

Таблица 14 – Распределение испытуемых по уровню выраженности индекса агрессивности констатирующего и контрольного этапов эксперимента

Уровни	Показатели диагностического обследования			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	Количественный показатель	%	Количественный показатель	%
высокий	7	53	3	24
средний	4	30	5	38
низкий	2	17	5	38

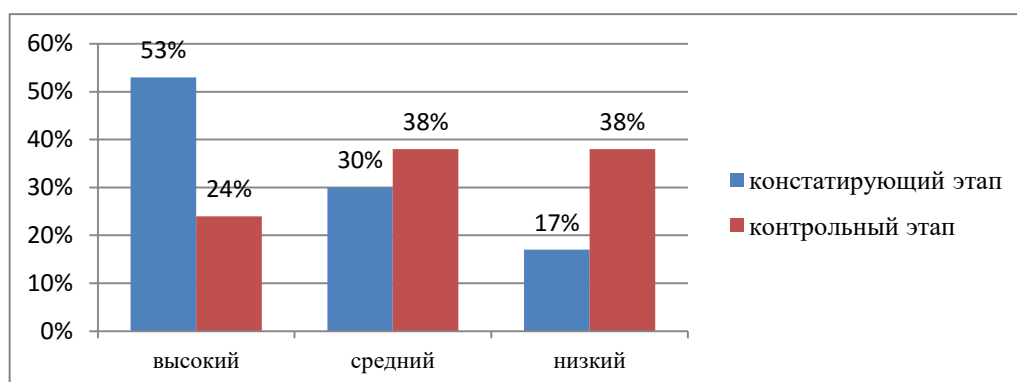


Рисунок 12 – Сравнительный анализ результатов эксперимента констатирующего и контрольного этапов эксперимента по выявлению уровня выраженности у испытуемых индекса агрессивности

Также изменения на контрольном этапе эксперимента прослеживаются по шкале враждебность (таблица 15), на рисунке 13 наглядно видно, что индекс враждебности у большинства несовершеннолетних значительно снизился по сравнению констатирующим этапом.

Таблица 15 – Распределение испытуемых по уровню выраженности индекса враждебности констатирующего и контрольного этапов эксперимента

Уровни	Показатели диагностического обследования			
	Констатирующий этап		Контрольный этап	
	Количественный показатель	%	Количественный показатель	%
высокий	6	46	3	24
средний	5	38	5	38
низкий	2	16	5	38

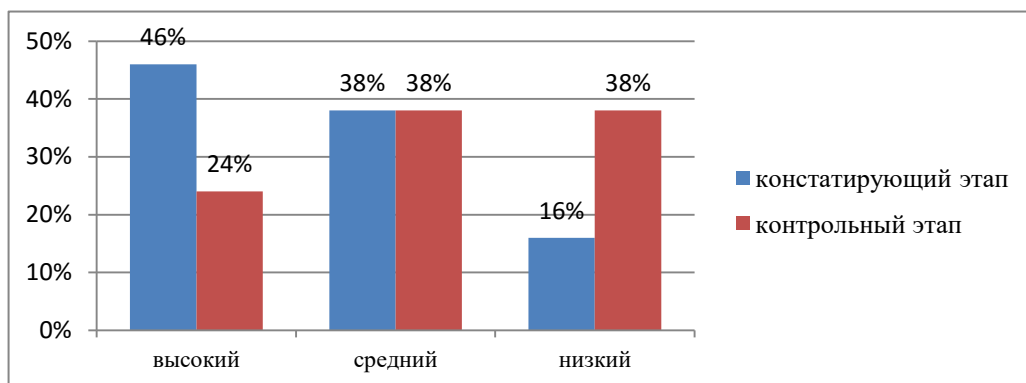


Рисунок 13 – Сравнительный анализ результатов исследования констатирующего и контрольного этапов эксперимента по выявлению уровня выраженности у испытуемых индекса враждебности

Показатели испытуемых по определению доминирующего вида агрессии на контрольном этапе эксперимента свидетельствуют о том, что для несовершеннолетних по-прежнему преобладающими являются физическая, вербальная агрессия, раздражение и негативизм, но у многих детей наблюдается значительное снижение индекса агрессивности по всем показателям. Результаты представлены в таблице 16 и наглядно отображены в диаграмме (рисунок 14).

Таблица 16 – Распределение испытуемых по доминирующему типу агрессии констатирующего и контрольного этапов эксперимента

№	Виды агрессивности	Количественный показатель	
		констатирующий этап	контрольный этап
1	Физическая агрессия	7	4
2	Косвенная агрессия	1	1
3	Раздражение	5	3
4	Негативизм	7	4
5	Обида	3	2
6	Подозрительность	1	1
7	Вербальная агрессия	5	3
8	Чувство вины	1	1

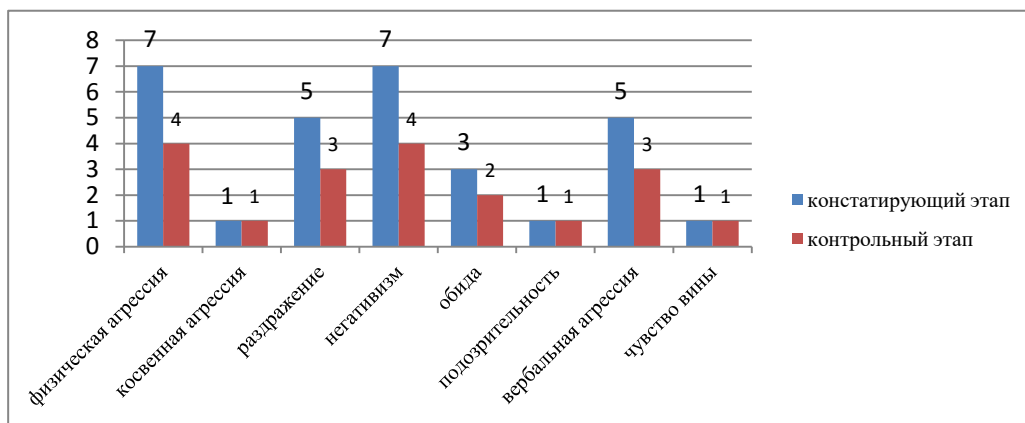


Рисунок 14 – Сравнительный анализ результатов констатирующего и контрольного этапов эксперимента по определению у испытуемых доминирующего вида агрессии

Результаты опытно-поискового исследования свидетельствуют о том, что программа формирования конфликтологической компетенции подростков является эффективной и целесообразной. Так как в процессе сравнительного анализа данных исследования констатирующего и контрольного этапов эксперимента было выявлено, что после реализации программы большинство испытуемых (подростков) начали использовать в конфликте стратегию поведения, основанную на альтернативе, удовлетворяющей интересы обеих сторон. У подростков повысился уровень проявления коммуникативных и организаторских способностей, это может указывать на то, что несовершеннолетним стало легче налаживать коммуникации с незнакомыми или малознакомыми людьми, они стали непринужденно вести себя в новом коллективе, быстро ориентироваться в критических ситуациях, принимать активное участие в организации общественных мероприятий и проявлять самостоятельность. Также на контрольном этапе наблюдается значительное снижение у испытуемых уровня выраженности индекса агрессивности и враждебности.

Резюме:

1. Сравнительный анализ результатов исследования подростков констатирующего и контрольного этапа эксперимента опросника К.Томаса

«Стиль поведения в конфликте» показал, что на контрольном этапе для большинства подростков доминирующим стилем поведения в конфликте стало сотрудничество.

2. У испытуемых (подростков) на контрольном этапе эксперимента повысились показатели по шкалам коммуникативные и организаторские способности, в связи с этим можно предположить, что несовершеннолетние перестали испытывать трудности в установлении коммуникаций с окружающими, стали принимать активное участие в организации общественных мероприятий, самостоятельно принимать решения в различных ситуациях.

3. Показатели индекса агрессивности и враждебности у большинства подростков на контрольном этапе эксперимента снизились по сравнению с данными констатирующего этапа.

4. По результатам опытно–поисковой исследования двух этапов эксперимента, констатирующего и контрольного, было выявлено, что программа формирования конфликтологической компетенции подростков является эффективной и целесообразной.

ВЫВОДЫ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ

1. Целью опытно-поискового исследования является оценка эффективности программы по формированию конфликтологической компетенции подростков.

2. В соответствии с целью опытно-поискового исследования были сформулированы следующие задачи, которые заключаются в том, чтобы выявить уровень сформированности конфликтологической компетенции несовершеннолетних, разработать программу формирования конфликтологической компетенции подростков и определить ее эффективность.

3. В исследовании приняли участие 13 подростков социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних, оказавшиеся в опасном положении и трудной жизненной ситуации. Подростки, принявшие участие в эксперименте из неблагополучных семей, многие из них воспитывались в неполных семьях. Жилищно-бытовые условия в семьях большинства подростков удовлетворительные, дети, проживая с родителями, были обеспечены продуктами питания и необходимой одеждой по сезону. В состоянии психического и физического здоровья несовершеннолетних отклонений не наблюдается. Обучаются подростки в общеобразовательных учреждениях по общеобразовательной и коррекционной программе. Несколько подростков состоят на учете в ОДН УМВД.

4. В качестве диагностического инструментария в рамках опытно-поискового исследования использовались методики направленные на определения стиля поведения в конфликте, выявления уровня развития коммуникативных и организаторских способностей, индекса агрессивности и враждебности, а также доминирующих видов агрессии.

5. Результаты диагностики констатирующего этапа исследования показали, что большинство подростков чаще всего в конфликте стремятся добиться своих интересов в ущерб другим либо жертвуют своими

интересами в пользу других людей и редко используют в урегулировании конфликта вариант удовлетворяющий интересы двух сторон. Также было выявлено, что уровень коммуникативных и организаторских способностей подростков низкий, данный факт указывает на сложность в установке ими контакта с окружающими, трудность в публичном выступлении, плохой ориентировки в незнакомой ситуации, отсутствии инициативы. Показатели большинства несовершеннолетних свидетельствуют о том, что у них высокий уровень агрессивности и враждебности, а доминирующими видами агрессии являются физическая и вербальная, раздражение и негативизм.

6. Исходя из результатов констатирующего этапа эксперимента, можно сделать вывод, что конфликтологическая компетенция несовершеннолетних находящихся в условиях социально-реабилитационного центра сформирована слабо.

7. Программа формирования конфликтологической компетенции является одним из инструментов реализации модели примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних. Цель данной программы формирование конфликтологической компетенции подростков.

8. Задачи программы заключаются в том, чтобы: познакомить подростков с природой конфликта, причинами их возникновения, сформировать у них способность использовать конструктивные способы выхода из конфликтных ситуаций, умение предупреждать конфликты, проектировать бесконфликтное взаимодействие, повысить конфликтоустойчивость и коммуникативные навыки, а также обучить методам нахождения решений конфликтных ситуаций, мотивировать на коррекцию поведения для снижения конфликтности.

9. Данная программа ориентирована на подростков в возрасте 14-16 лет. Реализовываться программа будет специалистами учреждения (педагогом-психологом, социальным педагогом).

10. Программа формирования конфликтологической компетенции подростков включает 12 занятий, продолжительность каждого занятия 40-60

минут, структура занятия будет состоять из вводной, основной и заключительной частей. Процесс программы будет включать в себя следующие этапы: мотивационно-диагностический, обучающий, рефлексивно-закрепляющий и рефлексивно-прогнозирующий.

11. Прогнозируемые результаты программы формирования конфликтологической компетенции заключается в том, что подростки: овладеют знаниями о конфликте, умениями понимать причины их возникновения, обретут способности находить конструктивные способы предупреждения и урегулирования конфликтных ситуаций, начнут проектировать взаимодействие с окружающими как бесконфликтное, повысят конфликтоустойчивость и способность адекватно реагировать на конфликт, а также разовьют коммуникативные навыки.

12. После реализации программы формирования конфликтологической компетенции подростков был проведен контрольный этап эксперимента по выявлению результата эффективности данной программы. Сравнительный анализ результатов исследования подростков констатирующего и контрольного этапа эксперимента показали, что на контрольном этапе для большинства подростков доминирующим стилем поведения в конфликте стало сотрудничество. Также на данном этапе у подростков повысились показатели по шкалам коммуникативные и организаторские способности, в связи с этим можно предположить, что несовершеннолетние перестали испытывать трудности в установлении коммуникаций с окружающими, стали принимать активное участие в организации общественных мероприятий, самостоятельно принимать решения в различных ситуациях. На контрольном этапе прослеживается снижение индекса агрессивности и враждебности.

13. По результатам опытно-поисковой исследования двух этапов эксперимента, констатирующего и контрольного, было выявлено, что программа формирования конфликтологической компетенции подростков является эффективной и целесообразной.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проблема формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков) важна и актуальна, поскольку она поможет приобрести подросткам знания и навыки бесконфликтного поведения и взаимодействия с окружающими, позволит овладеть конструктивными способами урегулирования конфликтных ситуаций, методами предупреждения конфликта, повысит их конфликтостойчивость и коммуникативные способности. Данные знания и навыки помогут подросткам развиваться и успешно социализироваться в социуме, а также снизят остроту подросткового кризиса.

Учитывая актуальность исследуемой проблемы, её теоретическую разработанность и практическую значимость была поставлена цель исследования – теоретически обосновать и разработать программу формирования конфликтологической компетенции несовершеннолетних (подростков). Для достижения цели исследования решались пять задач.

В теоретической части (первая глава) диссертационного исследования, при решении первой задачи было выявлено, что медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора), который оказывает профессиональное содействие сторонам в проведении переговоров по разрешению конфликта, помогает им самостоятельно выработать взаимоприемлемое соглашение и принять на себя ответственность за его исполнения.

Основной особенностью медиации является то, что она осуществляется на добровольной основе конфликтующих сторон, участники имеют возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса. В процессе медиации участники самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта, что способствует более осознанному подходу к разрешению сложившейся ситуации. В связи с тем, что круг обсуждаемых вопросов в медиации широк стороны имеют

возможность обсудить все аспекты конфликтной ситуации. В ходе медиации стороны принимают все решения обоюдно. Основной акцент в процессе медиации делается на интересы сторон и развитие дальнейших деловых отношений. Вся информация о сути конфликта не выходит за пределы медиативной процедуры.

Существуют различные виды медиации, которые направлены на разрешение спорных ситуаций. Классифицируются виды медиации в зависимости от общей цели, порядка и сферы применения медиативной процедуры, технологии проведения процесса, специфики конфликта.

Применение медиации возможно в различных областях жизнедеятельности человека для разрешения всевозможных конфликтов (семейных, образовательных, юридических, политических, трудовых и т.д.).

При решении второй задачи исследования было отмечено, что под понятием «конфликтологическая компетенция» понимается способность действующего лица в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта и перевода социально-негативных конфликтов в социально-позитивное русло. Выявлено, что структура конфликтологической компетенции состоит из мотивационного, когнитивного, поведенческого, ценностно-смыслового и эмоционально-волевого аспекта.

Подростковый возраст имеет большое значение в развитии и становлении личности. Основной особенностью данного возраста является резкие и качественные изменения, затрагивающие все стороны развития личности. В данный возрастной период происходит взросление ребенка, которое характеризуется интенсивными психологическими и физическими изменениями, бурной физиологической перестройкой организма. В основе подросткового кризиса лежат физиологические, психологические, социально-психологические причины. Физиологические причины связаны с бурным ростом и половым созреванием организма, психологические со становлением

нравственности, социально-психологические с усвоением социума, общих признаков устройства мира.

В данный возрастной период большинство детей попадают в «группу риска». К детям «группы риска» относятся дети, которые оказались и находятся в критической ситуации под воздействием некоторых нежелательных факторов. Поведение детей «группы риска» характеризуется раздражительностью, вспышками гнева, агрессии, преувеличенным реагированием на события и взаимоотношения, обидчивостью, провоцированием конфликтов со сверстниками, неумением общаться с ними.

Решая третью задачу исследования, была разработана модель службы примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних. Цель службы примирения заключается в формировании конфликтологической компетенции детей, компетентности педагогов и законных представителей (родителей, опекунов). Служба в процессе своей деятельности будет решать следующие задачи: выявлять конфликтогенные факторы, влияющие на конфликтность несовершеннолетних, обучать детей методам цивилизованного урегулирования конфликтных ситуаций, воспитывать в них ценности мира и уважения к личности окружающих. Формировать у педагогов навыки, знания и умения по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций; обучать законных представителей (родителей, опекунов) конструктивным, бесконфликтным способам взаимодействия с детьми; осуществлять посредническую деятельность в конфликтных ситуациях.

Деятельность службы примирения построена на основе профилактической модели, и придерживаться принципов: добровольности, конфиденциальности, нейтральности, самостоятельности, ответственности, информированности, заглаживания вреда обидчика. В структуру службы входят: куратор и команда куратора, состоящая из специалистов социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних. Основными

направлениями деятельности службы примирения являются: диагностика, консультирование, профилактика, коррекция, информирование и аналитика.

Модель службы примирения включает в себя целевой, содержательный, технологический и критериально-результативный блок. Критериями оценки эффективности деятельности службы являются мотивационные, когнитивные и деятельностные компоненты. Каждый компонент модели находится во взаимосвязи и носит уровневый характер.

Во второй – практической главе исследования – решалась четвертая и пятая задачи. На базе Муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска в рамках четвертой задачи было проведено опытно-поисковое исследование, которое включало в себя два этапа эксперимента констатирующий и контрольный. В исследовании приняли участие 13 подростков в возрасте 14-16 лет.

По результатам диагностики констатирующего этапа исследования было выявлено, что большинство подростков чаще всего в конфликте стремятся добиться своих интересов в ущерб другим либо жертвуют своими интересами в пользу других людей и редко используют в урегулировании конфликта вариант удовлетворяющий интересы двух сторон. Также было выявлено, что уровень коммуникативных и организаторских способностей подростков низкий, данный факт указывает на сложность в установке ими контакта с окружающими, трудность в публичном выступлении, плохой ориентировки в незнакомой ситуации, отсутствии инициативы. Показатели большинства несовершеннолетних свидетельствуют о том, что у них высокий уровень агрессивности и враждебности, а доминирующими видами агрессии являются физическая и вербальная, раздражение и негативизм.

На основе полученных результатов констатирующего этапа эксперимента были сделаны выводы, что конфликтологическая компетенция несовершеннолетних находящихся в условиях социально-реабилитационного центра сформирована слабо.

Проведенный анализ научной литературы и практическое исследование позволили решить пятую задачу – разработать и апробировать программу формирования конфликтологической компетенции подростков. Данная программа является одним из инструментов реализации модели примирения социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних.

По итогам реализации программы формирования конфликтологической компетенции подростков был проведен контрольный этап эксперимента, с целью выявления результата эффективности и целесообразности данной программы.

По результатам контрольного этапа эксперимента было выявлено, что для большинства подростков доминирующим стилем поведения в конфликте стало сотрудничество, повысились показатели коммуникативных способностей и снизился индекс агрессии, и враждебности. В связи с этим были сделаны выводы, что программа формирования конфликтологической компетенции является эффективной и целесообразной.

Таким образом, цель исследования достигнута, задачи решены.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Авидов, И.Ю. Тренинг взаимодействия в конфликте [Текст]: материалы для подготовки и проведения / И.Ю. Авидов, О.П. Гончарова. – Санкт-Петербург: Издательство «Речь», 2008. – 192 с.: ил., табл.
2. Александрова, О.В. Школа посредничества (медиации) [Текст] / О.В. Александрова // Третейский суд. – 2006. – № 2. – С.19-22.
3. Аллахвердова, О. В. Школа посредничества (медиации) [Текст] / О.В.Аллахвердова // Третейский суд. – 2006. – № 2. – С.175-184.
4. Аллахвердова, О.В. Медиация как социально-психологический феномен [Текст] / О.В. Аллахвердова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6 – 2007. – Выпуск 2 Ч. 1. – С. 151-159.
5. Аллахвердова, О.В. Культура разрешения конфликта [Текст] / О.В. Аллахвердова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6, Философия, политология, социология, психология и право. – 2007. – Выпуск 3. – С. 127-140.
6. Аллахвердова, О.В. Медиация – переговоры с участием посредника [Текст]: учебное пособие / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – Санкт-Петербург: Издательство «Роза мира», 2010. – 144 с.
7. Андреева, Г.М. Социальная психология: учебник [Текст] / Г.М.Андреева. – Издание 5-е, исправленное и дополненное. – Москва: Аспект Пресс, 2010. – 363 с. – (Учебник для вузов).
8. Анцупов, А.Я. Конфликтологи [Текст]: Учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд. – Москва [и др.]: Питер, 2014. – 503 с.: ил., табл.; 22 см. – (Теория и практика).
9. Бабин, И.И. Современные модели медиации [Текст] / И.И. Бабин // Журнал юриспруденция. – 2019. – Выпуск 1 Том 7. – С. 47-77.
10. Беличева, С.А. Социально- педагогическая поддержка детей и семей группы риска [Текст]: межведомственный подход: (пособие для социальных педагогов и работников) / С.А. Беличева; Институт социально-

пед. проблем сельской шк. РАО. – Москва: Ред. изд. центр Консорциум «Социальное здоровье России», 2006. – 111 с.: табл.; 21см.

11. Беличева, С.А. Социально – педагогические методы оценки социального развития дезадаптированных подростков [Текст] / С.А. Беличева, И.Ф. Дементьева // Воспитание школьников. – 2004. – № 1. – С. 23-32.

12. Береснева, А.Г. Междисциплинарный подход к формированию конфликтологической компетенции подростков [Текст] / А.Г. Берснева // Современные исследования социальных проблем [Электронный научный журнал]. – 2016. – №3-2 (59). – С. 48-52.

13. Бэрон, Р. Агрессия [Текст] / Р.Бэрон, Д. Ричардсон. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – 325 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии».)

14. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов [Текст] / Н.Н.Васильев. – Санкт-Петербург: Речь, 2006. – 170 с.: ил.

15. Вачков, И. В. Основы психологии группового тренинга. Психотехники [Текст] / И.В. Вачков [3-е изд., перераб. и доп.]. – М.: Ось – 89, 2005. – 255 с.: ил., табл.; 20 см. – (Практическая психология).

16. Вольсков, Д.Г. Оценка компетенций при целостности системы образования [Текст] / Д.Г.Вольсков // Вестник УлГТУ. – 2017. – № 1. – С. 4-6.

17. Выготский, Л.С. Педагогическая психология [Текст] / Л.С. Выготский. – М.: АСТ., 2005. – 670 с.: табл.

18. Выготский, Л.С. Детская психология [Текст] / Л.С. Выготский. – Собрание сочинений: В 6-ти т. Т. 4. – Москва: Педагогика, 1984. – 432 с.

19. Гершиганов, Т.М. О культуре семейных отношений [Текст] / Т.М. Гершиганов // Воспитание школьников.– 2001.– №3.– С.25-27.

20. Гвоздарева, М.В. Посредничество как метод альтернативного разрешения корпоративных конфликтов [Текст]: автореф. дис. ... кандидата социологических наук: 22.00.08 / М.В.Гвоздарева. – Москва, 2006. – 155 с.

21. Гиляров, Е.М. Конфликтология: лекция [Текст] / Е.М. Гиляров – Домодедово: РИПК МВД РФ, 1995. – 32 с.

22. Головня, М.П. Применение медиации в конфликтах с участием детей и подростков [Электронный ресурс] / М.П. Головня // Справочник педагога-психолога школа – 2016. – № 3. – С. 65-72.
23. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва [и др.]: Питер, 2008. – 538 с.: ил., табл. – (Мастер психологии).
24. Давыденко, Д.Л. Вопросы юридической терминологии в сфере «альтернативного разрешения споров» [Текст] / Д.Л.Давыденко // Третейский суд. – 2009. – № 1. – С. 40-53.
25. Драгунова, Т.В. Проблема конфликта в подростковом возрасте. [Текст] / Т.В. Драгунова. – Москва: Знание, 2004. – 96 с.
26. Дойч, М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) [Текст] / М. Дойч // Социально–политический журнал. – 1997. – № 1. – С. 20-25.
27. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии [Текст] / С.М. Емельянов. – СПб.: Издательство «Питер», 2000. – 360 с.: ил., табл.
28. Зайцев, А.И. Альтернативное разрешение споров: учебно-методический комплекс [Текст] / А.И. Зайцев, И.Ю. Захарьяшева, И.Н. Балашова, А.Н. Балашов. – Москва: Экзамен, 2007. – 319 с.
29. Зайцева, Т.В. Теория психологического тренинга [Текст]. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т.В. Зайцева. – СПб.: Речь, Москва: Смысл, 2002. – 80 с.
30. Зеер, Э. Ф. Саморегулируемое учение как психолого-дидактическая технология формирования компетенции у обучаемых [Текст] / Э.Ф. Зеер // Психологическая наука и образование. – 2004. – №3. – С. 5-11.
31. Зернова, Г.П. Анализ существующих подходов организации служб школьной медиации в отечественной теории и практики [Текст] / Г.П. Зернова // История и педагогика естествознания. – 2007.–№ 1. – С. 25 - 32.
32. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентного подхода в образовании [Текст] /

И.А.Зимняя. – М.: Исслед. центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 40 с.: табл.

33. Казанцева, К.Е. Медиация в ситуации конфликта между супругами, имеющими несовершеннолетних детей [Текст]: дис. ...магистра психологии / К. Е. Казанцева. – Ярославль: ФГБОУ ВПО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова. – Ярославль, 2015. – 120 с.

34. Калашникова, С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции [Текст] / С.И. Калашников. – Москва, Берлин: Инфотропик Медиа, 2011. – 284 с.: табл.; 22 см.

35. Калашников, С.И. Медиация в гражданской юрисдикции [Текст]: диссертация...кандидата юридических наук : 12.00.15 / Калашников Светлана Игоревна; [Место защиты: Ур. гос. юрид акад]. – Екатеринбург, 2010. – 258 с.

36. Карелина, А.А. Психологические тесты: В 2 т. [Текст] / А.А.Карелина. – Москва: ВЛАДОС, 1999. – 247 с.: ил.

37. Кашапова, М.М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций [Текст]: Учебное пособие / М.М. Кашапова. – М – Ярославль: Ремдер, 2003. – 183 с.

38. А.С. Кармин Конфликтологии [Текст] / А. С. Кармин. – Санкт-Петербург: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.

39. Ключева, Н. В. Медиация в ситуации конфликта между супругами, имеющими несовершеннолетних детей [Текст] / Н. В. Ключева // Вестник Удмуртского университета. Серия Философия. Психология. Педагогика. – 2016. – Т. 26, Выпуск. 2. – С. 80-87.

40. Ключевые компетенции и образовательные стандарты [Электронный ресурс]. Стенограмма обсуждения доклада А.В.Хуторского в РАО // Интернет-журнал "Эйдос". – 2002. [<http://www.eidos.ru/journal/2002/0423-1.htm>].

41. Козлов, Н. И. Лучшие психологические игры и упражнения [Текст] / Н.И. Козлов. – Екатеринбург: АРД Лтд., 1998. – 136 с.: ил.

42. Конаржевский, Ю.А. Педагогический анализ учебно-воспитательного процесса как фактор повышения эффективности управления общеобразовательной школой [Текст]: дис. ... д-ра пед. наук / Ю.А. Конаржевский. – Челябинск, 1980. – 490 с.
43. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство [Текст] / А.Ю. Коновалов. – М.: МОО Центр «Судебно–правовая реформа», 2012. – 256 с.
44. Корнилова, Т.В. Подростки групп риска [Текст] / Т.В. Корнилова, Е.Л. Григоренко, С.Д. Смирнов – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
45. Кровушкина, А.А. Как общаться конструктивно с другом, родителем, учителем [Текст] / А.А. Кровушкина, М.Н. Садовникова. – Иркутск: Изд–во ИГУ, 2014. – 40 с.
46. Кузина, А.А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников [Текст]: Автореф. дис. ... канд. пед. наук. / А.А. Кузина – Москва, 2007. – 21 с.
47. Лабутина, М.В. Модели медиации [Текст] / М.В. Лабутина, А.А. Павлушина // Вестник Самарского государственного социально-экономического университета. – 2012. – №7 (93). – С.61-64.
48. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение [Текст]: методы изучения: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальности психологии / Н.И. Леонов. – Санкт-Петербург: Питер, 2005. – 236 с.: табл.
49. Маврин, О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов) [Текст]: учебное пособие / О.В.Маврин. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2014. – 96 с.
50. Майерс, Д. Социальная психология [Текст]: интенсивный курс / Дэвид.Майерс; перевод с английского. – 4-е междунар.изд. – Санкт-Петербург: прайм–ЕВРОЗНАК, 2006. – 510 с.: ил., портр.

51. Мархадаев, Л.В. Социальная педагогика [Текст]: Учебник. / Л.В. Мархадаев. – Москва: Гардарики, 2005. – 269 с.: ил.
52. Медиация и ее принципы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: https://studbooks.net/903364/psihologiya/mediatsiya_printsiyu – Заглавие с экрана. – (Дата доступа: 12.05.2019).
53. Медиация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F> – Заглавие с экрана. – (Дата доступа: 12.05.2019).
54. Мельник, С.Н. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга [Текст] / С.Н. Мельник. – Владивосток: Изд-во Дальневосточного университета, 2004. – 82 с.
55. Мироманова, М.М. Толерантность как проблема воспитания / М.М. Мироманова [Текст] // Развитие личности. – 2002. - № 2. – С.109-114.
56. Мураткина, Д.Е. Характеристика категории «дети группы риска» в психолого–педагогической науке [Текст] / Д.Е. Мураткина // Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. – 2014. – № 4. – С. 169-172.
57. Немкова, А.Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности [Текст]: дисс. ...канд. пед. наук: 13.00.01/ Немкова Анастасия Борисовна [место защиты: Волгоградский пед. универ.]. – Волгоград, 2008. – 201 с.
58. Носырева, Е.И. Посредничество в урегулировании правовых споров: опыт США [Текст] / Е.И. Носырева // Государство и право. – 1997. – № 5. – С.109-114.
59. Ожегов, С.И. Толковый словарь языка 80000 слов и фразеологических выражений [Текст] / С.И.Ожегов, Н.Ю.Шведова; Российская акад.наук, Ин-т рус.яз. им.В.В. Виноградова. – 4-е изд., доп. – Москва: А-ТЕМП, 2006. – 938 с.
60. Пель, М. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством

медиации [Текст] / Пель Махтельд – Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. – 400 с.: табл.

61. Петровская, А.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта [Текст] / А.А. Петровская // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии (тезисы). – Москва: Изд-во Моск. ун-та, 1977. – 143 с.

62. Петровская, Л.А. Неадекватность восприятия как фактор социально-психологического конфликта [Текст] / Л.А. Петровская // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга (тезисы). – Краснодар: Изд-во Кубанского ун-та, 1975. – 132 с.

63. Петровская, Л.А. Общение-компетентность-тренинг [Текст]. Избранные труды / Л.А. Петровская – Москва: Смысл, 2007. – 687 с.

64. Поливанова, К.Н. Некоторые подходы к проектированию подростковой школы [Текст] / К.Н. Поливанова // Психологическая наука и образование. - 1998. – № 1. – С. 45-52.

65. Поливанова, К.Н. Психология возрастных кризисов [Текст] / К.Н. Поливанова. – Москва: Издательский центр «Академия», 2000. – 184 с.

66. Психологическая диагностика [Текст]: Учебное пособие. / Под редакцией М.К. Акимовой – СПб.: Питер, 2005. – 304 с.

67. Психологическая коррекция [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/574934> – Заглавие с экрана. – (Дата доступа: 12.12.2019).

68. Психологические тесты для профессионалов [Текст] / автор составитель Н.Ф. Гребень. – Минск: Современная школа, 2007. – 496 с.

69. Раимбакиева, Л.Х. Внедрение технологий медиации в деятельность учреждений социального обслуживания семей и детей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры [Текст] / Л.Х. Раимбакиева, Ю. А. Якушева. – Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 40с.

70. Райс, Ф. Психология подросткового и юношеского возраста [Текст] / Ф. Райс, К. Долджин; пер. с англ. под науч. ред. Е.И. Николаевой. – 12-е изд. – СПб.: Питер, 2010. – 812с.: ил.
71. Решетникова, И.В. Право встречного движения [Текст] / И.В. Решетникова // Медиация и право. – 2007. - №2 (4). – С. 52- 58.
72. Рогаткин, Д.В. Как создать службу примирения [Текст]: сборник материалов / Д.В.Рогаткин, С.Я.Гладких, Н.В.Чиркова и др. – Петрозаводск, 2014. – 95 с.
73. Романова, Т.В. Медиация как технология урегулирования конфликтов в школьном пространстве среди детей из семей «группы риска» [Текст] / Т.В. Романова // Молодой ученый. – 2017. - №3. – С.583-586.
74. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии [Текст] / Е.В.Сидоренко – Санкт-Петербург: Речь, 2008. – 208с.: ил.
75. Социальная педагогика [Текст]: учебник и практикум для академического бакалаврита / под общ. ред. Н.А. Соколовой. – М.: ЮРАЙТ, 2016. – 309 с.
76. Стрессер, Ф. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов [Текст] / Фрэдди Стрессер, Пол Рэндольф. – Москва: МЦУПК, 2015. – 192 с.: ил.
77. Технологии социальной защиты и обслуживания семей и детей [Текст]: учеб. пособие / Р.С. Димухаметов, В.Ф. Жеребкина, Е.В. Моисеева, Т.Г. Пташко, С.В. Рослякова, Н.В. Сиврикова, Н.А. Соколова, Е.Г. Черникова, Е.М. Харланова, А.А. Шевченко; под общ. ред. Т.Е. Никитиной. – Челябинск: Книга, 2017. – 463 с.
78. Толковый словарь русского языка [Текст] / под редакцией Д.В.Дмитриева. – М.: Издательство: «АСТ Апрель», 2003. – 1584 с.
79. Указ Перзидента РФ от 29 мая 2017г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства» [Электронный ресурс] / <https://base.garant.ru/71684480/> (дата обращения 12.06.2019).

80. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193–ФЗ (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] / <https://base.garant.ru/12177508/> (дата обращения 10.05.2019).

81. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120–ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс] / <https://base.garant.ru/12116087/> (дата обращения 12.06.2019).

82. Фельдштейн, Д.И. Психологические особенности развития личности в подростковом возрасте [Текст] / Д.И. Фельдштейн // Вопросы психологии. – 1988. – №6. – С. 31-41.

83. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – Москва: Изд-во: Институт Психотерапии, 2002. – 339 с.

84. Фоменко, Н.В. Подростковый возраст как наиболее сложный этап развития ребенка [Текст] / Н.В. Фоменко // Вестник Таганрогского государственного педагогического института. – 2014. – № 2. – С. 201-205.

85. Фопель, К. Технология ведения тренинга [Текст]: теория и практика / Клаус Фопель; пер.нем М.Полякова. – Москва: Генезис, 2003. – 267 с.: ил. – (Все о психологической группе).

86. Харханова, Г.С. Интерактивные методы обучения как средство формирования мотивации конфликта у школьников [Текст]: Автореф. дис...канд. пед. наук / Г.С.Харханова. – Калининград, 1999. – 142 с.

87. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта [Текст] / Б.И.Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.

88. Хрестоматия [Текст]: Учебное пособие для вузов / Сост. Е.П.Белинская, О.А. Тихомандрицкая; Ред. Л.Н. Шипова. – Москва: Аспект Пресс, 2000. – 475с.

89. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов [Текст]. Теория и технология / Г.Хесль. – СПб: Речь, 2004. – 144 с.

90. Хухлаева, О.В. Психология подростка [Текст]: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности педагогика и психология / О.В. Хухлаева. – 3-изд., стер. – Москва: Издательский центр «Академия», 2008. – 160 с.
91. Шаган, Е. Н. Формирование конфликтоустойчивости у подростков на занятиях тренинга в школе [Текст]: Дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Е.Н. Шаган – Калининград, 2006. – 161 с.
92. Шамликашвили, Ц. Азбука медиации [Текст] / Ц. Шамликашвили, С. Ташевский. – Москва: МЦУПК, 2011. – 180 с.
93. Шаповаленко, И.В. Возрастная психология [Текст] (Психология развития и возрастная психология): учеб. Для студентов вузов. Обучающихся по направлению и специальностям психологии / И.В. Шаповаленко. – Москва: Гардарики, 2004. – 349 с.: табл.
94. Шишов, С.Е. Компетентностный подход к образованию: прихоть или необходимость? [Текст] / С.Е.Шишов, И.Г. Агапов // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2002. – №2. – С.58-62.
95. Шурыгина, О.В. Конфликтологическая культура [Текст]: теоретический аспект / О.В. Шурыгина // Актуальные вопросы современной психологии: материалы Междунар.науч. конф. – Челябинск: Два комсомольца, 2011. – С. 136-139.
96. Шэффер, Д. Дети и подростки: Психология развития [Текст] / Дэвид Шэффер [пер. с англ.: А.Богачев и др.] ; науч. ред.пер. на рус. яз А. С. Батуев. 6-е изд.– Санкт-Петербург.: Питер, 2003. – 973 с. : ил.; 24 см. – (Мастер психологии).
97. Щербакова, О.И. Развитие конфликтологической культуры личности [Текст] / О.И. Щербакова. // Высшее образование сегодня. – 2008. – № 10. – С. 56-59.
98. Щербакова, О.И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной

конфликтологии [Текст] / О.И.Щербакова // Проблемы современного образования. – 2010. – № 2. – С.78-82.

99. Яковлев, В.Ф. Закон свободного применения [Текст] / В.Ф. Яковлев // Медиация и право. – 2006. – № 1. – С. 12-18.

100. Яковлева, И.П. Современные модели конфликтологической компетентности [Текст] / И.П. Яковлева, Д.А. Романов // Научные труды КубГТУ. –2014. – № 3. – С. 168-182.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Положение об организации службы примирения социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение является организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы примирения (далее - Служба) Муниципального казенного учреждения социального обслуживания «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Ленинского района города Челябинска (далее – СРЦН).

1.2 Служба не является структурным подразделением СРЦН (далее - Учреждение), создана на базе отделения реализации программ социальной реабилитации, в своей структуре объединяет специалистов Учреждения (заведующая ОПРСР, педагог-психолог, социальный педагог, юрисконсульт) и действует на добровольческих основах.

1.3 Служба осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27 июля 2010г. №193, Указа Президента РФ от 29 мая 2017г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства», Федерального закона от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», «Стандартами восстановительной медиации» от 17.02.2009 г., Конвенции о правах ребенка ООН, Устава Учреждения и данного Положения.

1.4 Служба создается и ликвидируется приказом директора Учреждения.

1.5 Деятельность Службы направлена оказание помощи несовершеннолетним и их родителям в предупреждении и разрешении конфликтных ситуаций, по средствам повышения родительской компетентности в данном вопросе и развития конфликтологических компетенций детей, а также формирования навыков, знаний и опыта педагогического коллектива управления конфликтами, их профилактики и урегулированию.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1 Целью деятельности Службы является формирование конфликтологической компетенции несовершеннолетних и компетентности педагогического коллектива, законных представителей (родителей, опекунов).

2.2 Задачами деятельности Службы являются:

– выявить факторы, являющихся потенциальными конфликтогенами для несовершеннолетних и способствующих возникновению конфликтов;

- обучить несовершеннолетних методам цивилизованного урегулирования конфликтных ситуаций, повышать коммуникативную компетентность, воспитывать в них ценности мира уважения к личности окружающих;
- формировать у педагогического коллектива навыков, знания, опыта управления конфликтами, их профилактики, разрешения;
- развивать родительские компетенции в сфере конструктивного, бесконфликтно взаимодействия с детьми, формировать навыки предупреждения и эффективного выхода из конфликтных ситуаций;
- осуществлять посредническую деятельность в урегулирование конфликтных ситуаций;
- информировать педагогический коллектив, законных представителей и несовершеннолетних, а также органов межведомственного взаимодействия о деятельности службы примирения в учреждении.

3. Принципы деятельности службы примирения

Деятельность Службы строится на следующих принципах:

3.1 Добровольности. Участие в примирительных программах, осуществляется на добровольной основе, принуждение допустимо только в крайних случаях. Все участники вправе отказаться от участия в примирительных программах как до ее начала, так и в процессе.

3.2 Конфиденциальности, предполагает обязательство службы примирения не разглашать полученные в ходе программы информации о сути конфликта.

3.3 Нейтральности, посредник должен в равной степени поддерживать стороны и их стремление в разрешении конфликтной ситуации.

3.4 Информированность сторон, медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути процедуры медиации, ее процессе и возможных последствиях.

3.5 Заглаживание вреда обидчика, в ситуации, где есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда причиненного жертве.

3.6 Ответственность сторон и медиатора, посредник отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов медиации, ответственность за результат и выполнение соглашения примирительной процедуры несут стороны конфликтной ситуации.

3.7 Самостоятельность службы примирения. Служба самостоятельно принимает выбор о форме деятельности и организации процесса медиации.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1 Состав Службы состоит руководитель (куратор), а также его команда, в которую будут входить следующие специалисты Учреждения: заведующая ОРПСР, педагог-психолог, социальный педагог, юрисконсульт.

4.2. Руководителем (куратором) Службы может быть специалист, имеющий высшее профессиональное образование в области педагогике и психологии, а также сотрудники получившее дополнительную подготовку (образование) в области применения медиативных технологий.

4.3 Куратором Службы назначается специалист на добровольной основе.

4.4 Персональный состав Службы утверждается приказом директора Учреждения.

4.5 Состав Службы может меняться в связи с изменением, расширением направлений деятельности.

5. Порядок работы службы примирения

5.1. Служба может получать информацию о конфликтной ситуации от органов и учреждений межведомственного взаимодействия, также по личному обращению граждан.

5.2 Служба может проводить мероприятия по диагностике, коррекции и профилактике конфликтов и обучению методам, способам бесконфликтного общения по запросу администрации и сотрудников Учреждения, органов и учреждений межведомственного взаимодействия и личному обращению граждан.

5.3 Служба реализует свои программы по формированию конфликтологических компетенций и компетентностей, оказанию помощи в урегулирование конфликтов только с добровольного согласия предполагаемых участников.

5.4. При необходимости к проведению мероприятий могут привлекаться специалисты владеющих знаниями в рамках профилактики конфликтов и формированию «конфликтогенной культуры» не входящих в состав службы, для эффективности в реализации поставленных задач.

5.5. Служба самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программ в каждом отдельном случае.

5.6. Посредник вправе отказаться от проведения медиативной процедуры (программы) на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечения безопасности процесса. При необходимости Служба информирует о возможностях других специалистов (социального педагога, педагога-психолога, юрисконсульт, действующих на базе Учреждения).

5.7 Куратор службы обеспечивает мониторинг проведенных программ.

6. Организация деятельности службы примирения

6.1. Службе, по согласованию с администрацией Учреждения, предоставляется помещение для проведения мероприятий, а также возможность использовать иные ресурсы, такие как оборудование, оргтехника, канцелярские принадлежности, средства информации.

6.2. Администрация Учреждения оказывают Службе содействие в распространении информации о деятельности службы среди коллектива, населения города Челябинска, органов и учреждений межведомственного взаимодействия.

6.3. Администрация содействует Службе в организации взаимодействия с сотрудниками Учреждения, органами и учреждениями межведомственного взаимодействия.

6.4. Служба имеет право пользоваться услугами педагога-психолога, социального педагога и других специалистов Учреждения.

6.5. Администрация поддерживает обращения сотрудников Учреждения, воспитанников и их законных представителей в Службу, а также содействует формированию «конфликтологической культуры» в Учреждении.

6.6. Администрация поддерживает участие руководителя (куратора) и других специалистов Службы в повышении их квалификации.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее Положение вносятся администрацией Учреждения по согласованию с куратором.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Опросник К.Томаса

«Стиль поведения в конфликте»

Инструкция: Перед Вами представлены 30 пар суждений и два варианта ответа А и В, из которых необходимо выбрать один, в большей степени соответствующий Вашему поведению в конфликтных ситуациях. «Правильных» или «неправильных» ответов не существует, люди разные и каждый имеет право высказывать свое мнение. В бланке ответов напротив выбранного суждения поставьте галочку. Постарайтесь отвечать на вопросы как можно быстрее.

1.
 - А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
 - Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2.
 - А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
 - Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3.
 - А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 - Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4.
 - А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
 - Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5.
 - А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
 - Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6.
 - А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
 - Б. Я стараюсь добиться своего.
7.
 - А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
 - Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.
8.
 - А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
 - Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9.
 - А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

- Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
- 10. • А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
• Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
- 11. • А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
• Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
- 12. • А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
• Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 13. • А. Я предлагаю среднюю позицию.
• Б. Я настаиваю, чтобы было сделано, по-моему.
- 14. • А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
• Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
- 15. • А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.
• Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
- 16. • А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
• Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
- 17. • А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
• Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
- 18. • А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
• Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
- 19. • А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
• Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- 20. • А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
• Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
- 21. • А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
• Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. • А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б. Я отстаиваю свои желания.
23. • А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
- Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. • А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. • А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
- Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. • А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. • А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
- Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. • А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. • А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. • А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Тест–опросник «Коммуникативные и организаторские склонности», авторы В.В. Синявский, В.А. Федорошин

Инструкция: Предлагаем Вам ответить на 40 вопросов. Если Ваш ответ является положительным, то в бланке ответов напротив номера вопроса поставьте знак «+», если отрицательный «-». Возможно Вам будет трудно ответить на какой-либо вопрос, тогда постарайтесь дать тот ответ, который Вы считаете предпочтительным. Свободно выражайте свои мысли по каждому вопросу и отвечайте на них искренне. Не затрагивайте много времени на обдумывания ответа, отвечайте быстро.

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего решения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причинённое Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественно работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вам включиться в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удаётся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?
27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для Вас людей?
28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?
30. Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?
33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию?
34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда, ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Опросник «Состояния агрессии Басса-Дарки»

Инструкция: Вам предлагается 75 утверждений, на которые необходимо дать ответы, если Вы согласны поставьте в бланке ответов «+», если не согласны «-».

1. Временами я не могу справиться с желанием причинить вред другим.
2. Иногда сплетничаю о людях, которых не люблю.
3. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не выполню.
5. Я не всегда получаю то, что мне положено.
6. Я не знаю, что люди говорят обо мне за моей спиной.
7. Если я не одобряю поведение друзей, я даю им это почувствовать.
8. Когда мне случалось обмануть кого-нибудь, я испытывал мучительные угрызения совести.
9. Мне кажется, что я не способен ударить человека.
10. Я никогда не раздражаюсь настолько, чтобы кидаться предметами.
11. Я всегда снисходителен к чужим недостаткам.
12. Если мне не нравится установленное правило, мне хочется нарушить его.
13. Другие умеют почти всегда пользоваться благоприятными обстоятельствами.
14. Я держусь настороженно с людьми, которые относятся ко мне несколько более дружелюбно, чем я ожидал.
15. Я часто бываю, не согласен с людьми.
16. Иногда мне на ум приходят мысли, которых я стыжусь.
17. Если кто-нибудь первым ударит меня, я не отвечу ему.
18. Когда я раздражен, я хлопаю дверями.
19. Я гораздо раздражительней чем, кажется.
20. Если кто-то воображает из себя начальника, то я всегда поступаю ему наперекор.
21. Меня огорчает моя судьба.
22. Я думаю, что многие люди не любят меня.
23. Я не могу удержаться от спора, если люди не согласны со мной.
24. Люди, уваливающие от работы, должны испытывать чувство вины.
25. Тот, кто оскорбляет меня и мою семью, напрашивается на драку.
26. Я не способен на грубые шутки.
27. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.
28. Когда люди строят из себя начальников, я делаю все, чтобы они не зазнавались.
29. Почти каждую неделю я вижу кого-нибудь, кто мне не нравится.

30. Многие люди завидуют мне.
31. Я требую, чтобы люди уважали меня.
32. Меня угнетает то, что я мало делаю для своих родителей.
33. Люди, которые изводят вас, стоят того, чтобы их «щелкнули по носу».
34. Я никогда не бываю, мрачен от злости.
35. Если ко мне относятся хуже, чем я того заслуживаю, я не расстраиваюсь.
36. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю внимания ..
37. Хотя я и не показываю этого, меня иногда гложет зависть.
38. Иногда мне кажется, что надо мной смеются.
39. Даже если я злюсь, я не прибегаю к «сильным» выражениям.
40. Мне хочется, чтобы мои грехи были прощены.
41. Я редко даю сдачи, даже если кто-нибудь ударит меня.
42. Когда получается не по-моему, я иногда обижаюсь.
43. Иногда люди раздражают меня одним своим присутствием.
44. Нет людей, которых бы я по-настоящему ненавидел.
45. Мой принцип: «Никогда не доверять «чужакам».
46. Если кто-нибудь раздражает меня, я готов сказать, что я о нем думаю.
47. Я делаю много такого, о чем впоследствии жалею.
48. Если я разозлюсь, я могу ударить кого-нибудь.
49. С детства я никогда не проявлял вспышек гнева.
50. Я часто чувствую себя как пороховая бочка, готовая взорваться.
51. Если бы все знали, что я чувствую, меня бы считали человеком, с которым нелегко работать.
52. Я всегда думаю о том, какие тайные причины заставляют людей делать что-нибудь приятное для меня.
53. Когда на меня кричат, я начинаю кричать в ответ.
54. Неудачи огорчают меня.
55. Я дерусь не реже и не чаще других.
56. Я могу вспомнить случаи, когда я был настолько зол, что хватал попавшуюся мне под руку вещь и ломал ее.
57. Иногда я чувствую, что готов первым начать драку.
58. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.
59. Раньше я думал, что большинство людей говорит правду, но теперь я в это не верю.
60. Я ругаюсь только со злости.
61. Когда я поступаю неправильно, меня мучает совесть.

62. Если для защиты своих прав нужно применить физическую силу, я применяю ее.
63. Иногда я выражаю свой гнев тем, что стучу кулаком по столу.
64. Я бываю, грубоват по отношению к людям, которые мне не нравятся.
65. У меня нет врагов, которые бы хотели мне навредить.
66. Я не умею поставить человека на место, даже если он того заслуживает.
67. Я часто думаю, что жил неправильно.
68. Я знаю людей, которые способны довести меня до драки.
69. Я не огорчаюсь из-за мелочей.
70. Мне редко приходит в голову, что люди пытаются разозлить или оскорбить меня.
71. Я часто только угрожаю людям, хотя и не собираюсь приводить угрозы в исполнение.
72. В последнее время я стал занудой.
73. В споре я часто повышаю голос.
74. Я стараюсь обычно скрывать свое плохое отношение к людям.
75. Я лучше соглашусь с чем-либо, чем стану спорить.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Бланк для ответов

Опросник К.Томаса «Стиль поведения в конфликте»

ФИО _____ Пол _____ Возраст _____

Дата тестирования _____

№	Ответ		№	Ответ		№	Ответ	
	А	Б		А	Б		А	Б
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

Бланк ответов

Тест–опросник «Коммуникативные и организаторские склонности»

ФИО _____ Пол _____ Возраст _____

Дата тестирования _____

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	

ПРИЛОЖЕНИЕ 7

Бланк ответов

Опросник «Состояния агрессии Басса-Дарки»

ФИО _____ Пол _____ Возраст _____

Дата тестирования _____

№	Ответ	№	Ответ	№	Ответ
1		26		51	
2		27		52	
3		28		53	
4		29		54	
5		30		55	
6		31		56	
7		32		57	
8		33		58	
9		34		59	
10		35		60	
11		36		61	
12		37		62	
13		38		63	
14		39		64	
15		40		65	
16		41		66	
17		42		67	
18		43		68	
19		44		69	
20		45		70	
21		46		71	
22		47		72	
23		48		73	
24		49		74	
25		50		75	

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

Программа формирования конфликтологической компетенции подростков

Занятие 1 – «Конфликт и причины его возникновения»

Цель занятия: - Познакомить подростков с правилами работы группы, конкретизировать цель программы и занятия, выяснить ожидания и опасения.

– Сформировать у подростков представления о природе конфликта.

1. Вводная часть.

Ведущий знакомит участников с целью и задачами тренинга. Обсуждает с участниками условия и режим работы, после чего принимаются правила групповой работы.

Упражнение «Приветствие». Участникам необходимо разделиться, на три группы: европейцы, японцы, африканцы, а затем поприветствовать друг друга: европейцы пожимают руку, японцы кланяются, африканцы трутся ногами.

2. Основная часть.

Упражнение мозговой штурм «Что такое конфликт». Участникам предлагается написать на небольших листах определения конфликта ("Конфликт – это..."). После этого в импровизированную "корзину конфликтов" (коробка, мешок, шапка, сумка) складываются листки с ответами и перемешиваются. Ведущий подходит по очереди к каждому участнику, предлагая взять один из листков и прочитать написанное. Таким образом, можно выйти на определение конфликта.

Мини-лекция на тему «Понятие «конфликт», «конфликтная ситуация». Виды конфликтов».

Упражнение мозговой штурм «Причины возникновения конфликтов». Участникам предлагается разбиться на группы по 4 человека. Задача участников – определить, в своих группах, причины возникновения конфликтов. После работы в группах участники объединяются для обсуждения наработок.

В процессе обсуждения необходимо прийти к идее трех составляющих, которые приводят к конфликту: неумение общаться, неумение сотрудничать и отсутствие позитивного утверждения личности другого.

Эту идею лучше довести до участников через образ айсберга, малая, видимая часть которого – конфликт – над водой, а три составляющие – под водой. Таким образом, просматриваются пути урегулирования конфликта: умение общаться, сотрудничать и уважать, позитивно утверждать личность другого.

Рефлексия по итогам мозгового штурма.

Притча «Мудрецы и слон». «Давным-давно в маленьком городе жили-были шесть слепых мудрецов. Однажды в город привели слона. Мудрецы захотели увидеть его. Но как? «Я знаю, — сказал один мудрец, — мы ощупаем его». «Хорошая идея, — сказали другие, — тогда мы будем знать, какой он — слон». Итак, шесть человек пошли смотреть слона. Первый ощупал большое плоское ухо. Оно медленно двигалось вперед-назад. «Слон похож на веер!» — закричал первый мудрец. Второй мудрец потрогал ноги слона. «Он похож на дерево!» — воскликнул он. «Вы оба неправы, — сказал третий, — он похож на веревку». Этот человек нащупал слоновий хвост. «Слон похож на копье», — воскликнул четвертый. «Нет, нет, — закричал пятый, — слон, как высокая стена!» Он говорил так, ощупывая бок слона. Шестой мудрец дергал слоновий хобот. «Вы все неправы, — сказал он, — слон похож на змею». —«Нет, на веревку!» «Змея!» «Стена!» «Вы ошибаетесь!» «Я прав!» Шестеро слепых кричали друг на друга целый час. И они никогда не узнали, как выглядит слон».

Обсуждение притчи: примерные вопросы для обсуждения:- Как вы думаете, что лежит в основе этого конфликта?

- Скажите, каковы причины возникновения конфликтов?

3. Заключительная часть.

Рефлексия по итогу занятия.

Занятие 2 – «Отношение к конфликтам»

Цель занятия: Развивать способность подростков адекватно реагировать на сложные жизненные ситуации.

1. Вводная часть.

Упражнение «Ассоциация со встречей». Участникам необходимо высказать свои ассоциации с встречей. Например: «Если бы наша встреча была животным, то это была бы... собака».

2. Основная часть.

Упражнения «Смена акцентов». Участникам предлагается вспомнить не очень тяжелый конфликт или мелкую проблему и написать на листочке в одном предложении. Затем вместо согласных, используемых в это предложение, необходимо вставить букву "X" и, начисто переписать предложение.

Далее все результаты зачитываются по кругу.

Обсуждение: Что изменилось? Разрешился ли конфликт?

Упражнение «Блудный заяц». Выбирается человек, который будет водящий. Все остальные участники группы сидят на стульях. Водящий говорит: «Поменяйтесь местами те, у кого ...» и называет какой угодно признак, который есть у нескольких участников

группы. Участники, у которых есть названный признак должны поменяться местами, а водящий должен сесть на один из свободных стульев, пока участники меняются. Тот член группы, который не успел сесть на стул, становится водящим. Запрещается оставаться на месте, если у вас есть названный признак, по которому меняются.

Упражнение «Я в конфликте». Участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно будет нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где, чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.

Обсуждение.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Дружественная ладошка». На листе бумаги участники обрисовывают свою ладонь, внизу подписывают своё имя. Затем оставляя лист на стуле, начинают двигаться по кругу и пишут на ладошке других что-то хорошее (понравившиеся качества этого человека, пожелания ему).

Ритуал прощения. Участникам предлагается по команде поднять большой палец вверх, если понравилось занятие и опустить вниз, если не понравилось.

Занятие 3 – «Конструктивные способы разрешения конфликтов»

Цель занятия: Обучать подростков навыкам конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

1. Вводная часть.

Психогимнастика. Вступительное слово ведущего: «Начнем нашу работу с высказывания друг другу пожелания на сегодняшний день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому хотите пожелать, и одновременно говорите это пожелание. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь, бросает его следующему,

высказывая ему пожелание на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить».

2. Основная часть.

Упражнение «Три позиции». Вступительное слово ведущего: «Без конфликтов жизнь невозможна, нужно научиться их конструктивно разрешать. Для того чтобы научиться разрешать конфликтную ситуацию, нужно научиться в ней эффективно общаться. Сейчас предлагаю вам немного пообщаться друг с другом».

Участникам предлагается разбиться на пары. Ведущий объясняет условия упражнения: «У нас есть три зоны: у каждой зоны своя функция: В синей зоне оба партнера говорят одновременно на одну и ту же тему, не слушая друг друга; В красной зоне один из партнеров выполняет роль говорящего, другой его полностью игнорирует (позой, жестами, словами). В желтой зоне задача одного из партнеров говорить на определенную тему, задача другого внимательно его слушать, показывать свою заинтересованность.

Каждая пара побывает во всех трех зонах. Начинать и заканчивать общение вы будете по моей команде (30 40 сек.).

Давайте выберем тему для разговора («Любимая телевизионная передача»). Выполнение упражнения в парах. В каждой зоне для собеседников приготовлены карточки, дающие дополнительные указания о тактике поведения каждого из участников разговора».

Карточка 1: Синяя зона Ваша задача: говорить на заданную тему, не слушая собеседника, не принимая во внимания содержание его сообщения. Ваша задача: говорить на заданную тему, не слушая собеседника, не принимая во внимания содержание его сообщения.

Карточка 2: Красная зона Ваша задача: говорить на заданную тему, пытаться доказать собеседнику свою точку зрения, донести свои чувства, говорить максимально открыто. Ваша задача: полностью игнорировать собеседника (отсутствующим видом, словами наподобие «А...ну», «Ну и что», жестами, позой: взгляд направлен в другую сторону, нет одобрения кивками), не слушать его, не принимать во внимание содержание его сообщения.

Карточка 3: Желтая зона Ваша задача: говорить на заданную тему, пытаться рассказать о том, что вас интересует, заинтересовать собеседника в своем рассказе, говорить максимально открыто. Ваша задача: внимательно слушать собеседника (позой, мимикой: повернутое лицо, концентрация на взгляде, кивками головы, словами), подбадривать его, проявлять максимальную заинтересованность разговором.

Рефлексия по итогам занятия.

Мини-лекция на тему «Правила конструктивного поведения в конфликте».

Упражнение посылка «Посылка». Участники сидят в кругу, близко друг к другу. Руки держат на коленях соседей. Один из участников «отправляет посылку», легко хлопнув по ноге одного из соседей. Сигнал должен быть передан как можно скорее и вернуться по кругу к своему автору. Возможны варианты сигналов (различное количество или виды движений).

3. Заключительная часть.

Упражнение «Рефлексия». Участникам предлагается по 10-балльной системе оценить полезность занятия.

Занятие 4 – «Пути выхода из конфликтных ситуаций»

Цель занятия: Оказать помощь в решения конфликтных ситуаций, способствовать формированию конструктивного выхода из конфликта.

1. Вводная часть.

Упражнение «Снежный ком». Участники по кругу называют свои имена следующим образом: 1-ый участник называет своё имя и придумывает на первую букву своего имени слово, характеризующее его (например, Лена - ласковая); 2-ой участник говорит имя и характеристику первого и называет свои - имя и характеристику; 3-ий называет имена и характеристики 1-го и 2-го и называет свои и т.д.

2. Основная часть.

Упражнение «Встреча на узком мостике». Двое участников становятся на проведенной, на полу линии друг к другу на расстоянии около 3-х метров. Ведущий объясняет ситуацию: «Представьте себе, что вы идете навстречу друг другу по очень узкому мостику, перекинутому над водой. В центре мостика вы встретились и вам надо разойтись. Мостик – это линия. Кто поставит ногу за его пределами – упадет в воду. Постарайтесь разойтись на мостике так, чтобы не упасть». Пары участников подбираются случайным образом. Прохождение 2-3х пар. Для каждой пары дается определенная установка поведения «на мосту»:

1 пара – договориться, как пройти мост;

2 пара – бороться до последнего, не уступать дорогу другому участнику;

3 пара – один из участников избегает столкновения, уходит обратно, уступает дорогу другому.

Учащие наблюдают за поведением участников упражнения по следующей схеме:

- Кто оказался в выигрыше при решении ситуации?
- Было ли решения ситуации эффективным?

- Какие эмоции испытывал каждый из участников ситуации?

Обсуждение.

Тест «Оценка собственного поведения в конфликтной ситуации».

Инструкция: Ребята! Постарайтесь искренне ответить на вопрос: «Как вы обычно ведете себя в конфликтной ситуации или споре?». Если вам свойственно то или иное поведение, поставьте соответствующее количество баллов после каждого номера ответа, характеризующего определенный стиль поведения.

Если подобным образом вы ведете себя:

часто – поставьте -3 балла;

от случая к случаю – 2 балла;

редко – 1 балл.

Вопрос: «Как вы обычно ведете себя в споре или конфликтной ситуации?»

Ответы:

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаюсь с ней, как со своей.
3. Ищу компромиссы.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю, во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Настойчиво повторяю одну мысль, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступлю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка результатов теста: Подсчитайте количество баллов по строчкам А, Б, В, Г, Д – соответственно. Каждая буква соответствует определенному типу поведения, проставьте количество баллов по каждой строке и определите свой ведущий тип поведения. Наибольшая сумма указывает на индивидуальные особенности поведения.

Поднимите руки те, которые набрали больше всего баллов по I шкале и раздаёт им картинки с изображением акулы; по II шкале - картинки с изображением совы; по III шкале - картинки с изображением лисы, по IV - медвежонка, по V - черепахи.

Если вы набрали больше всего баллов под буквами:

«А» - это «жесткий тип решения конфликтов и споров». Вы до последнего стоите на своем, защищая свою позицию. Во что бы то ни стало, вы стремитесь выиграть. Это тип человека, который всегда считает себя правым. Тип 1 "Акула" - силовая стратегия цели, конфликт решается выигрышем только для себя (доминирование).

Ориентация только на свои интересы и игнорирование интересов своего партнёра, то есть стремление добиться своих интересов в ущерб другому.

Преимущества: не копят отрицательные эмоции; подходит для экстремальных ситуаций.

Недостатки: конфликт не решается справедливо; постоянный конфликт со всеми

«Б» - это «демократичный» стиль. Вы придерживаетесь мнения, что всегда можно договориться. Во время спора вы пытаетесь предложить альтернативу, ищите решения, которые удовлетворили бы обе стороны. Тип 2 "Сова" - мудрая птица, ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников (сотрудничество)".

Преимущества: справедливое, окончательное разрешение конфликта.

Недостатки: «Совой» быть трудно, так как надо думать не только о себе, но и о других.

«В» - это «компромиссный» стиль. С самого начала вы согласны на компромисс. Компромисс – это уступка во мнениях или действиях с обеих сторон. Путем и на основании взаимных уступок достигается разрешение конфликтных положений между сторонами. Может также означать – взаимное соглашение представителей разных точек зрения и интересов на основе взаимных уступок.

Тип 3 "Лиса" - стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей (компромисс).

Преимущества: быстрое разрешение конфликта, но не всегда справедливое.

Недостатки: может накапливаться неудовлетворённость у людей

«Г»- «мягкий» стиль. Своего противника вы уничтожаете добротой. С готовностью встаете на точку зрения противника, отказываетесь от своей. Тип 4 "Медвежонок" - сглаживание углов: такие люди любят, чтобы их понимали и ценили, ради чего жертвуют успехом (уступчивость).

Преимущества: Сохраняются взаимоотношения между людьми.

Недостатки: конфликты не решаются, накапливаются и снова возвращают

«Д» - «уходящий» стиль. Ваше кредо – «вовремя уйти». Вы стараетесь не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения» Тип5 "Черепаша" - уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности (избегание).

Преимущества: это «безопасный стиль в опасности»; человек сам конфликты не создаёт.

Недостатки: конфликт не решается и может возникнуть через некоторое время.

Упражнение «Палитра стратегий поведения в ситуации». Участники делятся на две группы. Каждая группа получает по 1 ситуации. В задачи группы входит проиллюстрировать 5 существующей стилей реагирования в предлагаемой ситуации.

Ситуация для первой группы. Ваш одноклассник вчера занял у вас 30 рублей на обед и обещал вернуть на следующий день. Вы понадеялись на его честность и сегодня денег с собой не взяли.

Ситуация для группы. Сосед по парте во время контрольной заглядывает к вам в тетрадь и навлекает на вас неприятности.

Обсуждение.

Мини-лекция на тему «Стратегии поведения в конфликте, пути выхода из него».

3. Заключительная часть.

Упражнение «Колокол». Участники становятся в круг, поднимают поочередно правую и левую руки вверх, соединяя руки в центре круга в виде «колокола». Произносят «Бом!» и синхронно, с силой бросают руки вниз.

На вдохе поднимают руки, на выдохе произносят «Бом!» и бросают руки.

Рефлексия по итогу занятия.

Занятие 5 – «Я умею управлять конфликтами»

Цель занятия: Формировать отношение к конфликтным ситуациям, как к новым возможностям самосовершенствования.

1. Вводная часть.

Упражнение «Прогноз погоды». Участникам предлагается взять лист бумаги и карандаши и нарисовать рисунок, который будет соответствовать вашему настроению. Вы можете показать, что у вас сейчас «плохая погода» или «штормовое предупреждение», а может быть, для вас «светит яркое солнце».

2. Основная часть.

Упражнение «Конфликт в транспорте». В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача

двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обеих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение.

Игра «Жмурки». Все встают в круг, ведущему закрывают глаза. Участники меняются местами, а ведущий при помощи прикосновений к ним должен узнать, кто это.

Ролевая игра «Распределение сердец». Слово ведущего: «Представим себе больницу, которая специализируется на пересадке донорских сердец. Неожиданно в больницу поступает донорское сердце. На очереди находятся четыре человека: пожилой профессор, занимающийся разработкой вакцины против рака, работа которого близка к завершению; 16-летняя беременная девушка, сирота, у нее большое сердце; молодая, симпатичная женщина, которая пользуется исключительной любовью со стороны сотрудников, врач той же больницы, в которой ведут операции по пересадке донорского сердца; учительница, мать двоих детей, муж недавно погиб в автомобильной катастрофе.

У всех ситуация критическая, Каждому из них осталось жить один месяц. Проблема кому отдать единственное донорское сердце».

Обсуждение.

3. Заключительная часть.

Рефлексия по итогам занятия.

Занятие 6 – «Навыки общения»

Цель занятия: Развивать коммуникативные умения и навыки.

1. Вводная часть.

Упражнение «Приветствие». Каждый участник по кругу называет свое имя и качество, начинающееся на первую букву имени.

Основная часть.

Мини-лекция с элементами дискуссии на тему «Что такое общение?»

Упражнение «Деревня «Дэду». Участники делятся на две группы. Одна – племя дэдуевцев (с проблемой доставлять больных через реку), вторая – жители другого населенного пункта. Обсуждение.

Упражнение «Молекулы». Участники по команде объединяются в молекулы. Количество атомов в молекуле озвучивается.

Дискуссия «Что означает понимать и быть понятым?».

Упражнение «Глаза в глаза». Участники разбиваются на пары. Смотрят друг другу в глаза, пытаясь понять мысли и чувства.

Обсуждение.

Упражнение «Да». Работа в парах. Один - говорит фразу, выражающую его состояние, второй - задает ему уточняющие вопросы. Упражнение выполнено при трех утвердительных ответах.

2. Заключительная часть.

Упражнение «Спасибо за приятное занятие». Игра проходит следующим образом: один из участников становится в центр, другой подходит к нему, пожимает руку и произносит: «Спасибо за приятное занятие!». Оба остаются в центре, по-прежнему держась за руки. Затем подходит третий участник, берет за свободную руку либо первого, либо второго, пожимает ее и говорит: «Спасибо за приятное занятие!» Таким образом, группа в центре круга постоянно увеличивается. Все держат друг друга за руки. Когда к вашей группе присоединится последний участник, замкните круг и завершите церемонию безмолвным крепким тоекратным пожатием рук.

Рефлексия по итогам занятия.

Занятие 7 – «Навыки общения»

Цель занятия: Развивать коммуникативные умения и навыки.

1. Вводная часть.

Упражнение «Ассоциация со встречей» Участникам предлагается высказать свои ассоциации с встречей. К примеру: «Если бы наша встреча была животным, то это была бы... собака».

2. Основная часть.

Упражнение «Марионетка». Участники делятся на тройки. В тройках: два кукловода, один – кукла-марионетка. Каждый должен побывать в роли куклы.

Упражнение «Дар убеждения». В упражнение принимают участие два ведущих участника, которым выдаются коробки, в одном из них лежит листок. Каждому из участников необходимо убедить публику, что листок у него.

Обсуждение. Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда публика ошибалась - какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

Упражнение «Снежки». Изготавливаются снежки из бумаги и участники бросают их друг в друга по команде.

Мини – лекция с элементами дискуссии на тему «Необходимость компромисса и сотрудничества в общении».

Упражнение «Варианты общения». Участники разбиваются на пары. «Синхронный разговор». Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно

предложить тему разговора. Например, "Книга, которую я прочел недавно". По сигналу разговор прекращается.

«Игнорирование». В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

«Спина к спине». Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывается, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

«Активное слушание». В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Обсуждение.

3. Заключительная часть.

Упражнение «Незаконченное предложение». Каждый участник по кругу завершает фразу: «Я узнал(а)...», «На тренинге я научился(ась)...».

Занятие 8 – «Я - среди людей»

Цель занятия: Формировать позитивное восприятие себя и других людей, представлять адекватное представление о себе, научить анализировать свои чувства и чувства других людей.

1. Вводная часть.

Упражнение «Визитка». Участникам тренинга предлагается продолжить фразу, обращаясь к каждому члену группы: «Привет, (имя), сегодня замечательный день, потому, что...».

2. Основная часть.

Беседа на тему «Человек и общество».

Упражнение «Я с хорошей стороны». Участникам предлагается подумать и назвать качество, которое помогает сотрудничать с соседом справа. Называем в порядке очередности по часовой стрелке.

Упражнение «Что мне мешает». Участникам предлагается подумать и назвать качество, которое мешает сотрудничать с соседом справа. Проговариваем против часовой стрелки.

Рефлексия по итогам двух упражнений.

Упражнение «Армрестлинг». Вступительное слово ведущего: «Армрестлинг - это противоборство рук». Участникам необходимо перетянуть как можно больше раз к себе поближе руку соседа справа, а он будет стараться тоже это сделать.

Упражнение «Ты молодец». В парах: один рассказывает 5 минут о своих неприятностях, другой - слушает, потом произносит фразу: «Всё равно ты молодец, потому что...».

Обсуждение.

Упражнение «Пойми рисунок». Участникам необходимо нарисовать на спине впереди стоящего человека рисунок. Обсуждение эмоций.

Упражнение «Я глазами других». На листках бумаги каждый пишет имя, фамилию, листочки передаются по кругу. Задача каждого - написать владельцу его сильные стороны личности.

Упражнение «Я себя хвалю...». Каждый хвалит себя (за поступок, качества личности и пр.).

Обсуждение.

3. Заключительная часть.

Рефлексия по итогам занятия.

Упражнение «Аплодисменты по кругу». Участникам предлагается поиграть в игру, ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Занятие 9 – «Агрессия в жизни человека»

Цель занятия: Способствовать снижению агрессивного поведения.

1. Вводная часть.

Приветствие. Каждый участник встает и произносит какую-либо фразу, брошенную ко всем остальным: «Добрый день!» или «Рад вас видеть!». Ведущий просит, чтобы фразы и пожелания не повторялись.

2. Основная часть.

Притча «Безвредная змея». Жила-была невероятно свирепая, ядовитая и злобная змея. Однажды она повстречала мудреца и, поразившись его доброте, утратила свою злобность. Мудрец посоветовал ей прекратить обижать людей, и Змея решила жить простодушно, не нанося ущерба кому-нибудь. Но как только люди узнали про то, что Змея не опасна, они стали бросать в нее камнями, таскать ее за хвост и издеваться. Это были тяжелые времена для Змеи. Мудрец увидел, что происходит, и, выслушав жалобы Змеи, сказал: «Дорогая, я просил, чтобы ты перестала, причиняя людям страдания и боль, но я не говорил, чтобы ты никогда не шипела и не отпугивала их».

Обсуждение притчи.

Упражнение «Датский бокс». Слово ведущего «В древности Данию населяли племена варваров. Мужчины были очень агрессивны и часто устраивали кровавые бои. Однажды мудрец, обеспокоенный тем, что мужское население может истребить друг друга, предложил им бескровный способ разрешения конфликтов. Этот способ получил название «Датский бокс». Все делятся на пары, протягивают руки как для рукопожатия, смыкают пальцы в замок, ладони участники прижимают друг к другу. Большие пальцы направлены вверх. Необходимо поймать большой палец противника и прижать его к замку ладоней. Задача: как можно больше раз в течение 2 минут поймать и прижать большой палец противника. Следить за стратегией поведения противника».

Обсуждение.

Упражнение «Разожми кулак!». Участники группы разбиваются на пары, один сжимает руку в кулак, другой должен его разжать за 1-2 минуты. Затем меняются ролями и ситуация повторяется.

Упражнение «Лозунг против агрессивности». Каждому участнику предлагается нарисовать свой лозунг против агрессивности, на основе выработанного каждым для себя на предыдущем занятии понимания агрессивности. Процесс рисования длится 7 -10 минут. После этого все рисунки рассматриваются и обсуждаются. Далее участникам предлагается разбиться на группы по признаку сходства рисунков. Важно, чтобы каждый сделал самостоятельный выбор в пользу той или иной группы. Заключительный этап – презентация лозунгов каждой группы.

Обсуждение.

3. Заключительная часть.

Рефлексия по итогам занятия.

Упражнение «Подарок». Участники встают в круг и начиная с ведущего, каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (мороженое, ежика, гирию, цветок и т.п.).

Занятие 10 – «Я могу управлять собой»

Цель занятия: Научить навыкам самоконтроля и саморегуляции.

1. Вводная часть.

Упражнение «Свеча». Участники усаживаются в круг и передают зажженную свечу, друг другу, здороваясь и называя имя участника, говорят: «Я передаю тебе свечу и желаю тебе... (здоровья, успехов, удачи и т.д.)».

2. Основная часть.

Мини-лекция на тему «Техники и методы расслабления».

Визуализация «Прогулка на теплоходе», автор — Н. А. Богданова. «Представь, что ты находишься на борту красивого современного белого теплохода. На борту этого лайнера тебе предстоит путешествие по самому сказочному, теплomu, бескрайнему и безопасному морю на Земле. Ты поднимаешься по трапу и с каждым шагом чувствуешь, как приближается приятное, таинственное долгожданное путешествие. Ты ходишь по кораблю, поднимаешься на самую верхнюю палубу.

Ты чувствуешь, как теплый морской ветерок обдувает плечи и лицо. Ты вдыхаешь солоноватый запах моря. Солнце своими теплыми лучами окутывает твоё тело. Этой энергией солнца наполняется каждая клеточка твоего тела. Уходят напряжение и скованность. Движения становятся медленными, ленивыми. Ты подходишь к борту теплохода, смотришь, как медленно удаляется берег, он становится все меньше и меньше. Вместе с ним остались твои невзгоды, плохое настроение, однообразие, усталость.

Ты поворачиваешь голову в сторону моря и понимаешь, что сейчас тебя ничто не беспокоит. С каждым вдохом тебе становится легче, душа наполняется чувством радости и беззаботности».

Упражнение «Я снежная баба». Слово ведущего: «Тебя вылепили дети, и теперь они ушли, оставив тебя одну. У тебя есть голова, туловище, две торчащие в стороны руки, и ты стоишь на крепких ножках. Прекрасное утро, светит солнце. Вот оно начинает припекать, и ты чувствуешь, что таешь. Сначала тает голова, потом одна рука, потом - другая. Постепенно, понемножку начинает таять и туловище. Ты превращаешься в лужицу, растекшуюся по земле».

Обсуждение.

Упражнение «Чистый лист». Лист бумаги разбивается подростком на столько квадратов, сколько главных событий в своей жизни он может вспомнить. В каждом квадратике выполняется рисунок, соответствующий этому событию. Ребенок сам выбирает, чем ему рисовать. После этого терапевт предлагает ребенку рассказать о некоторых событиях, произошедших в жизни ребенка. Можно рассказывать от имени другого человека, сказочного персонажа.

Обсуждение.

Релаксационное упражнение «Успокаивающее дыхание». В исходном положении стоя или сидя сделать полный вдох. Затем, задержав дыхание, вообразить круг и медленно выдохнуть в него. Этот прием повторить четыре раза. После этого вновь вдохнуть, вообразить треугольник и выдохнуть в него три раза. Затем подобным же образом дважды выдохнуть в квадрат. После выполнения этих процедур обязательно наступит успокоение.

3. Заключительная часть.

Рефлексия по итогам занятия.

Занятие 11 – «Негативные чувства»

Цель занятия: Повысить самооценку, способствовать положительному принятию подростками своих чувств.

1. Вводная часть.

Упражнение «Рукопожатие по кругу». Участникам предлагается поздороваться по ходу часовой стрелки.

2. Основная часть.

Упражнение «Выпустить пар». Слово ведущего: «Каждый из участник может сказать остальным, что ему мешает или на что он сердится. Обращайтесь к конкретному человеку. Например: «Алена, мне обидно, когда ты говоришь, что все мальчики несерьезны». Пожалуйста, не оправдывайтесь, когда на вас будут жаловаться. Просто внимательно выслушайте все, что вам хотят сказать. До каждого из вас дойдет очередь «выпустить пар». Если кому-то из вас совершенно не на что будет пожаловаться, то просто скажите: «У меня пока ничего не накопело, и мне не нужно выпускать пар».

Когда круг «выпускания пара» завершится, дети, на которых жаловались, могут высказаться по этому поводу. Что говорили? Какие чувства вызвали обращения в ваш адрес? Что удивило? Готовы ли вы изменить в себе то, что мешает другим?

Упражнение «Дразнилки». Участникам предлагается поругаться, но не плохими словами, а...овощами (игрушками, животными, птицами, мебелью, посудой и т.д.): «Ты - огурец», «А ты - помидор» и т.д.» Для выполнения упражнения один ребенок выходит в центр круга, а остальные дети его по очереди «дразнят». Ведущий должен следить, чтобы мышцы рук и лица не напрягались у ребенка, которого дразнят.

Упражнение «Карикатура на врага».Слово ведущего: «Нарисуйте своего «врага» в виде сказочного животного. Да пострашнее! С рогами, клыками, копытами.

И дальше с ним можно поиграть. К примеру, у вас конфликты с одноклассницей (-ком). Вот и нарисуйте ее (его) в виде огнедышащего дракона. А потом «посадите» в клетку с огромными замками. Или отправьте ее (его) на другую планету в большущей ракете. Все, конфликт исчерпан!

А теперь прислушайтесь к своим эмоциям. Как вы думаете, почему, нарисовав карикатуру на своего врага, да еще и отправив его в клетку или на далекую планету, вам стало легче?».

Обсуждение.

Визуализации «Горы» (автор — Д. В. Ильина.)

«Теплый солнечный летний день. Ты сидишь на горной лужайке, покрытой зеленой мягкой травой. Твоя спина опирается на нагретый солнцем камень. Вокруг тебя возвышаются величественные горы. В воздухе пахнет согретой солнцем травой, доносится легкий запах цветов и нагретых за день скал. Легкий ветерок ерошит твои волосы, нежно касается лица.

Ты оглядываешься вокруг. Со своего места ты видишь горный хребет, простирающийся вдаль, за горизонт. Солнечный луч плавно скользит вдоль склонов.

Далеко впереди, почти за пределами слышимости, с каменного уступа медленно падает горного потока.

Вокруг стоит удивительная тишина: ты слышишь лишь далекий, чуть слышный шум воды, жужжание пчелы над цветком, где-то поет одинокая птица, ветер легко шелестит травой. Ты чувствуешь, каким спокойствием и безмятежностью дышит это место. Уходят заботы и тревоги, напряжение. Приятный покой охватывает тебя.

Ты поднимаешь глаза и видишь над собой небо, такое ясное, синее, бездонное, какое может быть только в горах. В синей вышине парит орел. Почти не шевеля могучими крыльями, он словно плывет в безграничной синеве. Ты смотришь на него и случайно ловишь его взгляд. И вот уже ты — орел, и твое тело легко и невесомо. Ты паришь в небе, оглядывая землю с высоты полета, запоминаешь каждую подробность».

3. Заключительная часть.

Рефлексия по итогам занятия.

Занятие 12 – «Мир без конфликтов»

Цель занятия: Закрепить знания и умения подростков в использовании конструктивных способов урегулирования конфликтов и основ бесконфликтного взаимодействия с окружающими.

1. Вводная часть.

Упражнение «Клубок». Участники становятся в круг. Ведущий, держа в руках клубок, здоровается со всеми и передает клубок соседу. Тот, к кому попал клубок, приветствует всех и передает его следующему игроку, оставляя ниточку у себя. И так по кругу. Когда клубок возвращается к ведущему, все оказываются «связаны» одной нитью. Ведущий натягивает нить и говорит: «Почувствуйте, что мы – единое целое в этом мире»

2. Основная часть.

Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?

Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?

Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Примеры ситуаций: Вы дали человеку дорогую вещь, а вам ее возвратили в испорченном виде.

Вы уходите из дома, а к вам пришли родственники, которых вы давным-давно не видели

Вы слушаете интересный доклад, а вас отвлекают ненужными и глупыми комментариями

Вы пришли на работу, ваш начальник говорит вам, что ваш внешний вид не соответствует общепринятому дресс-коду

Вы ждете подругу в гости, она приходит не одна, а с совершенно незнакомым для вас человеком без предупреждения

Вы являетесь главным, приглашенным на празднике, но неожиданно меняете свои планы и туда не идете

Ваш разговор с коллегой, где вы нелестно высказывались о начальнике был подслушан и передан начальнику, при встрече с вами он потребовал объяснений

Вам указывает начальник, что на работе вы занимаетесь не своими обязанностями, в ущерб своим прямым обязанностям, что вы скажете...

На работе аврал... Срочное задание, вы не успеваете всё сделать в срок. И вдруг вы обнаруживаете, что вам надо срочно уехать на два дня.

Обсуждение.

Упражнение «Толкание». Слово ведущего: «Эта игра всем нам знакома с детства. Суть её очень проста. Разбейтесь на пары. Встаньте друг напротив друга, вытянув вперёд руки, оперитесь ладонями на ладони партнёра. Далее по моей команде ваша задача сдвинуть своего противника с места.

Проигрывает тот игрок, который сойдет с места или хотя бы незначительно изменит положение своих ступней. После нескольких раундах игроки меняются партнёрами».

3. Заключительная часть.

Рефлексия. Подведение итогов.

Саморефлексия «Мои возможности».

Ведущий предлагает участникам:

1. На листе бумаги нарисовать собственную ладонь.
2. В центре ладони написать самую главную причину, которая мешает им конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях.
3. В контуре каждого из пальцев написать то, новое, что они узнали и что, может им пригодиться для решения возможных конфликтов.