ГБОУ города Москвы Гимназия №1505

«Московская городская педагогическая гимназия - лаборатория»

Структурное подразделение «Пугачевская, 6а»

**Дипломная работа**

**Психологические функции посредников в подростковых конфликтах**

*Автор*: ученица 10 класса «Б»

Багдасарян Аделина

*Руководитель*: Савина О. О.

Москва

2016

**Оглавление**

Введение...................................................................................................................…3

Глава I. Теоретический обзор исследования медитации в подростковом конфликте…………………………………………………………………………….5

1. Конфликты в подростковой среде..................................................................5
   1. Психологические подходы к изучению конфликта...........................5
   2. Определения и классификации конфликтов......................................5
   3. Характеристики подростковых конфликтов......................................8
      1. Развитие конфликтологии.........................................................8
      2. Психология конфликта.......................................................... …9
   4. Стратегии поведения, структура и динамика конфликта...............13
   5. Конфликтность в подростковой среде.............................................17
   6. Способы разрешения конфликта.......................................................19
2. Посредничество в подростковой среде.......................................................22

**Введение**

**Актуальность работы.**  Проблема конфликта актуальна в современном мире. Есть периоды в развитии человека, когда тема конфликта выходит на первый план. На данный момент проблема посредничества в конфликтах подростковой среды, функции медиации, и ее последствия тщательно изучаются учеными. Наука как можно больше пытается подойти к данной теме, как к многостороннему явлению, имеющему негативные и позитивные аспекты.

**Проблема.** Тема дипломной работы посвящена роли медиатора в решении подростковых конфликтов. Этот возраст характеризуется развитием напряженных отношений в подростковом социуме, высокой эмоциональностью, быстрой сменой настроений, в то же время именно во взаимоотношении со сверстником подросток отстаивает свое мнение, позицию. Но таких отработанных способов конструктивного взаимодействия еще нет, поэтому конфликты могут разгораться быстро, иметь несущественные поводы, приводить к ссорам, разрушать взаимоотношения и очень часто конфликтующие стороны сами не могут регулировать свои взаимоотношения. Медиатор (посредник) в конфликте - это человек или группа людей, которые пытаются разрешить конфликт. Однако не всегда роль медиатора является конструктивной и эффективной для разрешения конфликта.

**Теоретическая разработанность.** Изучением проблемы конфликтов в философских, психолого-педагогических и социологических исследованиях занимались многие выдающиеся философы, психологи, социологи, педагоги и общественные деятели. В их число входят 3.Фрейд, У. Мак-Дуглас, К. Лоренс, К. Левин, Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Боулдинг, И. Ф. Смолянинов, П. О. Гриффин, М. И. Могилевский, О. В. Левин, В. А. Кременюк, Л. С. Выготский, А. С. Залужский, Б. Т. Лихачев, Л. А. Петровская, Р. Л. Кричевский, Д. П. Зеркин, Е. М. Дубовская, О. Н. Громова, М. М. Лебедева, А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов и другие. [4]

**Цель.** Анализ мотивов и действий медиации, которые эффективно и неэффективно влияют на разрешение конфликта.

**Задачи исследования:**

* Подбор методики для исследования роли медиатора в подростковом конфликте
* Рассмотрение различных работ ученых по данной теме
* Выведение причин и ситуаций, в которых конфликтующие стороны обращаются к медиатору
* Анализ позитивного и негативного влияния посредника на конфликт
* Функции третьей стороны в конфликте

**Объект исследования.** Взаимоотношения подростков 12-14-ти лет и их поведение в конфликте.

**Предмет исследования.** Действие медиатора в конфликте.

**Практическая значимость.** Во всех учебных учреждениях, включая нашу гимназию, существует такая проблема, как конфликты между подростками и посредничество в таких конфликтах, однако пособий для профилактики данных ситуаций недостаточно. Таким образом, в своем исследовании я собираюсь рассмотреть подходящую методику, которая в дальнейшем может использоваться, как одно из пособий.

**Глава I**

**Теоретический обзор исследования медитации в подростковом конфликте**

**1. Психологические подходы к изучению конфликта**

**1.1. Определения конфликтов**

Конфликт (от лат. conflictus — столкновение) - столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели или средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п. [6]

Конфликты – это неотъемлемая часть социальной жизни человека. Как известно, общественная жизнь человека - сложна и противоречива. Конфликты возникают как между группами людей, так и между отдельными индивидами. С начала существования человечества и по сей день люди пытаются решить возникающие противоречия и добиться бесконфликтного сосуществования. [2]

**1.2. Классификации конфликтов**

Существует большое количество различных классификаций конфликтов: по источникам конфликта, содержанию, значимости, типу разрешения, форме выражения, типу структуры взаимоотношений, социальной формализации, социально-психологическому эффекту, социальному результату. Конфликты бывают скрытыми и явными, интенсивными и стертыми, кратковременными и затяжными, вертикальными и горизонтальными и т. д. [1]

***Горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты***

Горизонтальные - конфликты, в которых не замешаны лица, находящиеся в подчинении друг у друга. К вертикальным конфликтам относят те, в которых участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого. Смешанные конфликты - это горизонтальные и вертикальные вместе. [1]

***По значению***

Конфликты делятся на конструктивные (созидательные, позитивные) и деструктивные (разрушительные, негативные). Конструктивные приносят делу пользу, а деструктивные — вред. От первых нельзя уходить, а от вторых же нужно. Малоконструктивное поведение в конфликте часто объясняется индивидуально-личностными особенностями человека. Конфликтным людям характерны такие черты, как нетерпимость к недостаткам других, пониженная самокритичность, импульсивность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, предубежденное отношение к другим людям, агрессивность, тревожность, невысокий уровень общительности и др. [1]

***По характеру причин***

Конфликты делятся на объективные и субъективные. Объективный конфликт, как правило, разрешается конструктивно, субъективный - деструктивно. [1]

***По типу социальной формализации***

Официальные и неофициальные. Чаще связаны с организационной структурой и ее особенностями. Могут быть «горизонтальными» и «вертикальными». [1]

***По социально-психологическому признаку***

Конфликты делятся на развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из конфликтующих личностей и группу в целом; на способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц. [1]

***По объему социального взаимодействия***

• Межгрупповой конфликт

Стороны конфликта - социальные группы с несовместимыми целями и препятствующими друг другу действиями. Каждому оппоненту кажется, что его позиция лучше и разумнее другой. В таком случае для разрешения конфликта необходимо уменьшить различия между группами. [1]

• Внутригрупповой конфликт

Включает в себя саморегуляцию. Если не срабатывает саморегуляция, а конфликт развивается медленно, то конфликтность в группе становится нормой отношений. Если же конфликт развивается быстро и нет саморегуляции, то наступает деструкция. Если конфликтная ситуация развивается по деструктивному типу, то возможен ряд дисфункциональных последствий. Довольно часто возникает представление о другой стороне как о «враге», о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как отрицательных, уменьшается взаимодействие и общение между сторонами, больше значения придается «победе» в конфликте, чем решению реальной проблемы. [1]

• Внутриличностный конфликт

Конфликт мотивации, чувств, потребностей, интересов и поведения у одного и того же человека. [1]

• Межличностный конфликт

Наиболее часто возникающий конфликт. Его возникновение определяется ситуацией, личностными особенностями людей, отношением личности к ситуации и психологическими особенностями межличностных отношений. Возникновение и развитие межличностного конфликта во многом обусловлены демографическими и индивидуально-психологическими характеристиками. Для женщин более характерны конфликты, связанные с личными проблемами, для мужчин — с профессиональной деятельностью. [1]

Исследователь А. Г. Здравомыслов классифицировал конфликты следующим образом:

1. Межиндивидуальные конфликты (наиболее часто возникающий конфликт);

2. Межгрупповые конфликты (несовместимость целей социальных групп):

a) группы интересов;

б) группы этнонaционaльного характера;

в) группы, объединенные общностью положения.

3. Конфликты между ассоциациями (партиями);

4. Внутри- и межинституционaльные конфликты;

5. Конфликты между секторами общественного разделения труда;

6. Конфликты между государственными образованиями;

7. Конфликт между культурами или типами культур. [1]

**Вывод:** Конфликт - это неотъемлемая часть социальной жизни человека. Они возникают при столкновении целей и интересов двух сторон, недопонимания оппонентов, отсутствия согласия между ними. Конфликты можно классифицировать на горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты, по значению, характеру причин, типу социальной формализации, социально-психологическому признаку, объему социального взаимодействия.

**1.3. Характеристики подростковых конфликтов**

**1.3.1. Развитие конфликтологии**

Изучением проблемы конфликтов в философских, психолого-педагогических и социологических исследованиях занимались многие выдающиеся философы, психологи, социологи, педагоги и общественные деятели. В их число входят 3.Фрейд, У. Мак-Дуглас, К. Лоренс, К. Левин, Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Боулдинг, И. Ф. Смолянинов, П. О. Гриффин, М. И. Могилевский, О. В. Левин, В. А. Кременюк, Л. С. Выготский, А. С. Залужский, Б. Т. Лихачев, Л. А. Петровская, Р. Л. Кричевский, Д. П. Зеркин, Е. М. Дубовская, О. Н. Громова, М. М. Лебедева, А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов и другие. [4]

**1.3.2. Психология конфликта**

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются следующие:

- психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);

- социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.);

- этнологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);

- теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);

- фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер);

- поведенческое (А. Басс, А. Бандура, Р. Сирс);

- социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич);

- интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель). [4]

Зигмунд Фрейд создал одну из первых концепций человеческой конфликтности. Альфред Адлер видел содержание конфликтов личности с микросредой в попытках индивида освободиться от чувства неполноценности и доминирования одних над другими. Карен Хорни, Эрих Фром, Гарри Салливен расширили понимание природы конфликта, внесли в нее социальный контекст. [5]

Уильям Мак-Дугалл считал, что конфликты в обществе неизбежны, так как людям присущи социальные инстинкты, такие как страх, стадность, самоутверждение и т.д. Такие инстинкты передаются по наследству, и в связи с этим люди постоянно конфликтуют. [5]

Конрад Лоренц впервые в мировой науке высказал гипотезу о том, что главной причиной социальных конфликтов является агрессивность индивида и толпы. По мнению Лоренца, механизмы возникновения агрессивности у животных и человека однотипны, а агрессия - постоянное состояние живого организма. [5]

Курт Левин разработал концепцию динамической системы поведения, которая находится под напряжением (проявляется в виде конфликтов), когда нарушается равновесие между индивидом и средой. Источником конфликта может быть неблагоприятный стиль деятельности лидера группы. Левин видел пути разрешения конфликтов в реорганизации мотивационных полей личности и структуры взаимодействия индивидов. [5]

Группа психологов Йельского университета (США) предложила новую гипотезу конфликта - фрустрационно-агрессивную. В этой концепции интегрирована биосоциальная причина конфликтов - агрессивность индивида и социальная причина - фрустрация. [5]

Представители поведенческого направления находят причины конфликтов не только во врожденных качествах человека, но и в его социальном окружении, которое изменяет эти качества. [5]

Джекоб Морено, основавший социометрическое направление, считает, что межличностные конфликты определяются состоянием эмоциональных отношений между людьми, их симпатиями и антипатиями по отношению друг к другу. [5]

Вслед за основателем Джорджем Мидом, разработавшим интеракционистское направление, широкий резонанс получили исследования представителей чикагской школы. По их мнению, причины конфликтов кроются в процессе социального взаимодействия. При возникновении возмущений в отношениях "индивид-среда" субъект начинает ощущать внутреннюю дисгармонию и дискомфорт. Желая устранить их, индивид совершает активные действия для того, чтобы приспособиться к среде. В ходе приспособления и возникают конфликты. [5]

Психология конфликта развивается на базе психологии личности, социальной психологии, психологии общения. Классические экспериментально – психологические исследования группового поведения в конфликтной ситуации провел М. Шериф. На игровых моделях различные варианты действий в конфликте изучались Д. Рапопортом, Р. Дозом, Л. Томпсоном и др. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внесли работы К. Томаса, выделившего пять основных типов поведения людей в конфликтной ситуации (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество) и разработавшего тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов. М. Дойч, Д. Скотт, Д. Пруитт, Дж. Симпсон и др. выявили ряд особенностей коммуникации между участниками конфликта. [4]

В теории трансактного анализа американского психотерапевта Эрика Берна, который синтезировал идеи психоанализа и интеракционизма (Г. Мида), значимым представляется структура личности, которая включает в себя три компонента состояния: "ребенок" (источник спонтанных эмоций, побуждений и переживаний), "родитель" (тяготение к стереотипам, предрассудкам, поучению) и "взрослый" (рациональное и ситуативное отношение к жизни). В процессе взаимодействия людей осуществляется трансакция. В случае реализации непересекающейся трансакции обеспечиваются бесконфликтные отношения, а в случае возникновения пересекающейся трансакции процесс общения нарушается и может возникнуть конфликт. [4]

Интерес к противоречиям в процессе воспитания начал формироваться в отечественной педагогике в 20 – 30-е годы. В педагогических трудах того времени рассматривались общие вопросы трудного детства без акцентирования внимания на проблеме конфликта. Интерес педагогов к конфликтам возрастет к середине 70-х годов, но в последующие годы эта тенденция не получит развития. В настоящее время основное внимание в педагогике направлено на изучение следующих вопросов:

- конфликты в коллективах школьников, пути их предупреждения и разрешения. Ряд авторов, в число которых входят В. М. Афонькова и Е. А. Тимоховец, рассматривает конфликт как средство выявления и формирования нравственной зрелости подростка;

- сущность конфликтов, их причины в педагогических коллективах – как между учителями, так и между директором образовательного учреждения и его подчиненными Данным исследованием занимались Б. С. Алишев и Т. А. Чистякова;

- анализ Ш. М. Дундуа педагогических условий профилактики и преодоления конфликтных ситуаций в звене "учитель – родитель";

- исследование Г. М. Болтуновой подготовки будущих учителей к разрешению конфликтов. [4]

В отечественной психологической литературе в период с 30-х до середины 70-х годов психологические исследования конфликта носили фрагментарный характер, однако не прекращались. К середине 80-х годов сформировалось три подхода к изучению конфликта: организационный, деятельностный и личностный. На рубеже 80-х – 90-х годов стала осознаваться необходимость междисциплинарного изучения конфликта. [4]

**Вывод:** Изучению конфликтологии посвящены многие работы известных ученых. Данной проблемой впервые стали заниматься древнегреческие философы еще до нашей эры. Конфликтология значительно развивалась за рубежом больше, чем в нашей стране. Анализ подходов к исследованию конфликта в рассматриваемый период показывает, что они формировались в русле традиционных направлений психологии, отражая их теоретические конструкты. Эти подходы стали основой, на которую опираются западные психологи при изучении конфликтов в последние 40-45 лет.

**1.4. Стратегии поведения, структура и динамика конфликта**

**Стратегия поведения в конфликтной ситуации** – это направление и особенности действия конфликтующей стороны, выдерживаемые до завершения конфликта. [5]

Ученые Р. Блейк и Дж. Моутон выделяют следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- ***Сотрудничество***, направленное на поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон;

- ***Компромисс*** – урегулирование разногласий через взаимные уступки;

- ***Избегание***, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая ее, не уступая своего, но и не настаивая на своем;

- ***Приспособление*** – тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами; [3]

- ***Соперничество***, приносящее либо мгновенные позитивные последствия, либо значительный ущерб одной из сторон конфликта. [5]

**Структура конфликта** – это совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других социальных явлений. [5]

Каждая конфликтная ситуация имеет объективное и субъективное содержание. К объективной стороне относятся: участники, предмет, объект конфликта, микро- и макросреда. К субъективной – мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации. [5]

1. ***Участники конфликта*** – противостоящие стороны, оппоненты. Это могут быть отдельные личности, группы, организации, государства, вовлеченные во все фазы конфликта и непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны. [5]

2. ***Предмет конфликта*** – объективно существующая или воображаемая проблема, служащая источником столкновения сторон; основное противоречие, из-за которого и ради которого стороны вступают в противоборство. [5]

3. ***Объект конфликта*** – конкретная материальная, социальная или духовна ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента. Иногда объект рассматривают как причину, повод к конфликту, так как он является центральным звеном конфликтной ситуации. [5]

4. ***Микро-*** и ***макросреда***. Микросреда – непосредственное окружение участников конфликта, а макросреда – явления, которые косвенно оказывают влияние на конфликт. При анализе конфликта необходимо выделять такой элемент как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, т.е. та микро- и макросреда, в которой возник конфликт. Такой подход позволяет рассматривать конфликт не как изолированную систему, а как социальную ситуацию. [5]

5. ***Инцидент*** – это явление, приводящее к столкновению сторон, а также осуществлению действий, направленных на овладение объектом, предметом или высшим рангом в конфликте. Инцидент обычно возникает после резкого обострения противоречия и провоцирует столкновение участников конфликта. [5]

6. ***Мотивы сторон***. Мотивы в конфликте - это побуждения к вступлению в конфликт, связанные с удовлетворением потребностей оппонента, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих конфликтную активность субъекта. В конфликте часто сложно выявить истинные мотивы оппонентов, так как они в большинстве случаев скрывают их, предъявляя в позициях и декларируемых целях мотивировку участия в конфликте, которая отличается от первичных мотивов. [5]

7. ***Стратегия***, о которой уже упоминалось ранее. В основе классификации конфликтных стратегий лежат следующие основания: характер действий (наступательные, оборонительные и нейтральные), степень активности в их осуществлении (активные - пассивные, инициирующие - ответные), направленность этих действий (на оппонента, к третьим лицам, на самого себя). [5]

8. ***Тактика поведения*** - совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии. Выделяются жесткие, нейтральные и мягкие тактики воздействия на оппонента. [5]

9. ***Субъективная модель конфликта*** или восприятие конфликта оппонентами. Она является исключительно важным для понимания возникновения и развития конфликта. [5]

**Динамика конфликта**

В динамике конфликта выделяют такие периоды, как латентный (предконфликт), открытый (сам конфликт) и послеконфликтный. [5]

1) ***Латентный период***

Этот период заключается в возникновении объективного противоречия (проблемы), которое потенциально должно стать предметом соорганизации своей позиции по отношению к ней у участников взаимодействия с учетом их мотивов и интересов. Восприятие реальности как проблемной заставляет участников взаимодействия предпринять какие-то действия для разрешения противоречия. Однако в силу наличия препятствия для реализации своих интересов у взаимодействующих субъектов возникает искаженное восприятие проблемной ситуации и действий оппонента, которые воспринимаются уже как непосредственная угроза своим интересам. [5]

2) ***Открытый период***

После того, как конфликт осознан, стороны переходят к конфликтному поведению, которое направлено на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений. Важно то, что стороны сами должны осознавать свое поведение как конфликтное. Открытый период включает: инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие и завершение конфликта. [5]

3) ***Послеконфликтный период***

Он состоит из двух этапов: частичная и полная нормализация отношений оппонентов. Частичная нормализация характеризуется переживаниями, осмыслением своей позиции в условиях, когда негативные эмоции еще не исчезли. Полная нормализация появляется при осознании сторонами важности дальнейшего конструктивного взаимодействия. Этому способствует преодоление негативных установок, продуктивное участие в совместной деятельности и установление доверия. [5]

**Вывод:** Стратегии поведения в конфликтной ситуации подразделяются на сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и соперничество. Каждая конфликтная ситуация имеет объективное содержание (участники, предмет, объект конфликта, микро- и макросреда) и субъективное содержание (мотивы сторон, конфликтное поведение, информационные модели конфликтной ситуации). В динамике конфликта выделяются латентный (предконфликт), открытый (сам конфликт) и послеконфликтный периоды.

**1.5. Конфликтность в подростковой среде**

1) ***Конфликты в семье.*** Конфликты между родителями и подростками обычно возрастают при:

• инфантильном поведении подростков;

• общей неблагоприятной атмосфере в семье и демонстративном неуважении к родителям;

• ссорах подростков с братьями и сестрами;

• сложных взаимоотношениях подростков с родственниками — особенно с престарелыми дедушками и бабушками, проживающими в том же доме;

• выраженности ориентации подростка на сохранение связей с семьей или стремлении к автономии от семьи. [7]

***Факторы, провоцирующие конфликт***

Суть каждого конкретного конфликта в семье зависит от ряда факторов. Три наиболее очевидных фактора — это пол подростка, пол родителя и возраст подростка. Подростки по-разному конфликтуют с отцами и матерями, так как строят с ними разные по своей сути отношения. Подростки склонны воспринимать отца как более властного родителя. Это наряду с тем фактом, что они проводят обычно больше времени с матерями, определяет то, что с матерями чаще спорят. Но, опять-таки, конфликт не обязательно подразумевает неприязнь или недостаточную близость. Большинство подростков чувствуют себя более близкими с матерями и общаются с ними более открыто, и матери, в свою очередь, имеют на подростков большее влияние. [7]

В среднем и, особенно в начальном подростковом периоде конфликт более вероятен. В этот период подростки жаждут свободу, к которой родители считают их не готовыми, и не хотят принимать ответственность, к которой, как чувствуют их родители, они готовы. [7]

Очень важна и общая атмосфера в семье. Конфликты чаще случается в семьях авторитарного типа, нежели в семьях авторитетных. В авторитарных семьях причиной конфликта чаще становится вопрос расходования денег, общественной жизни, занятий вне дома, выполнения хозяйственных работ. На семейную атмосферу существенно влияет также и характер взаимоотношений между родителями: конфликты между ними крайне неблагоприятно воздействуют на подростков. [7]

Напряженность конфликта между подростком и родителями отчасти определяется семейной обстановкой. Семейная атмосфера теплоты и поддержки способствует успешному обсуждению разногласий между родителями и подростками и поэтому помогает сгладить конфликт. Во враждебной атмосфере принуждения подростки и родители вряд ли смогут разрешить возникшие противоречия, и конфликт может обостриться до дисфункционального уровня. [7]

Любая форма конфликта несет на себе отпечаток социально-экономического положения семьи. В семьях с низким социально-экономическим статусом чаще возникают конфликты, связанные с требованиями послушания, вежливости, уважения, в то время как в семьях со средним уровнем доходов родители больше беспокоятся о развитии у детей самостоятельности и инициативы. [7]

Этническая принадлежность и среда, в которой воспитывается ребенок, также определяют стратегию взаимоотношений в семье. [7]

Еще один фактор, от которого зависит наличие и развитие конфликтов, — это напряженность работы родителей. Подростковые конфликты наиболее часты, когда оба родителя постоянно в состоянии эмоционального напряжения. Это наиболее характерно для тех семей, в которых оба родителя делают карьеру, в которых и отец и мать часто испытывают стресс из-за работы. Когда оба родителя работают вне дома, чтобы обеспечить семью, они уделяют меньше внимания своим детям и осуществляют над ними меньше контроля. Такой недостаток должного контроля над подростком — основная причина трудностей, возникающих в некоторых семьях. Некоторые родители хорошо справляются с воспитанием своих детей-подростков, несмотря на то, что оба работают, другие же практически пренебрегают своими обязанностями и детям приходится заботиться о себе самостоятельно. [7]

2) ***Конфликты со сверстниками***. Подростки тратят на ссоры с родителями больше времени, чем на конфликты со сверстниками, и их споры с родителями более эмоциональные и жаркие. В спорах с родителями четко можно выделить победителей и проигравших, в то время как в спорах со сверстниками чаще достигается компромисс. Существуют два источника таких различий. Во-первых, у подростков и их родителей больше причин для ссор, больше неоправданных ожиданий, чем во взаимоотношениях между сверстниками. Во-вторых, дружеские связи — это добровольный союз, который можно в любое время разорвать, в то время как семейные узы более постоянны. Другими словами, на мать можно кричать, не боясь того, что она вас бросит и найдет какого-нибудь другого ребенка, но на друге лучше не срываться, ведь он в результате может больше не захотеть поддерживать дружбу с вами. [7]

**Вывод:** Существуют несколько факторов, от которых зависит конфликт, возникший в семье: пол подростка, пол родителя и возраст подростка. Также такой конфликт часто зависит от атмосферы и обстановки в семье, от социально-экономического положения, этнической принадлежности, среды воспитания ребенка и напряженности работы родителей. У подростков конфликты со сверстниками возникают реже, чем с членами семьи, так как для вторых есть больше поводов для ссор, к тому же семейные узы более постоянны.

**1.6. Способы разрешения конфликта**

Существуют конструктивное (продуктивное) и деструктивное (непродуктивное) разрешения противоречий. Конструктивное урегулирование между личностью и группой приводит к развитию группы, дает возможность избежать острого конфликта. Ф. Шамбо, основывающий свой анализ на материалах большого числа исследований психоаналитического толка, считает, что развитие группы есть результат столкновения противоречивых тенденций, периодически возникающих в группе вследствие рассогласования поведения личности (лидера) с ожиданиями, связываемыми последователями с его действиями. Подобное рассогласование приводит группу к дестабилизации и конфликту. Урегулирование конфликта заканчивается наступлением "фазы гармонии", характеризующейся стабилизацией отношений и оптимистической направленностью межличностного восприятия между личностью и другими членами группы. [5]

В отличие от конструктивного деструктивное разрешение противоречий, приводит к острому конфликту, такое решение конфликта ведет:

- большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников.

- неблагополучно развивающийся конфликт может сопровождаться психологическим и физическим насилием;

- конфликт, как трудная ситуация, всегда сопровождается стрессом;

- конфликт – это деструкция системы межличностных отношений, которые сложились между субъектами взаимодействия до его начала;

- конфликт формирует негативный образ другого – образ врага, который способствует формированию негативной установки по отношению к оппоненту;

- конфликт может негативно отражаться на индивидуальной и групповой деятельности сторон. Конфликт закрепляет в социальном опыте личности и группы насильственные способы решения проблемы;

- конфликт зачастую отрицательно влияет на развитие личности и группы. [4]

При изучении конфликтов в группе важную роль играет стиль лидерства. Лидерство – это процесс осуществления влияния на поведение участников группы, в основе которого лежат отношения доминирования и подчинения. Лидерство опирается на наличие власти и личностное влияние. Оно характеризуется определенным стилем. [4]

Стиль лидерства – это своеобразный процесс осуществления влияния на поведение людей, проявляющийся в особенностях совокупности приемов и методов, применяемых лидером с целью оказания указанного влияния. Понятие стиля лидерства впервые предложил К. Левин. Различают три типа стиля лидерства:

1. Демократический – решение принимается группой. Указанный стиль лидерства наиболее эффективен в слабо структурированных ситуациях. Более ориентирован на межличностные отношения и решение творческих задач.

2. Авторитарный – решение принимает лидер.

3. Попустительский – участники группы ведут себя в соответствии со своими желаниями, их активность носит спонтанный характер. [4]

При возникновении конфликта между лидером и одним из членов группы (межличностный конфликт) остальная группа обычно принимает позицию лидера. Однако это правило перестает действовать в случае доминантного поведения одного из членов группы претендующих на лидерство. [4]

Важен вопрос о критериях разрешенности конфликта. По мнению американского конфликтолога М. Дойча, основным критерием разрешения конфликта является удовлетворенность сторон его результатами. Отечественный педагог В. М. Афонькова выделила следующие критерии разрешения конфликта:

- прекращение противодействия;

- устранение травмирующих факторов;

- достижение цели одной из конфликтующих сторон;

- изменение позиции индивида;

- формирование навыка активного поведения индивида в аналогичных ситуациях в будущем. [4]

Механизм разрешения любого конфликта складывается, как минимум, из трех блоков. Первый – подготовительный – это диагностика конфликта. Второй – разработка стратегии разрешения, представленная ниже. Третий – непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта – реализация комплекса методов и средств. [4]

**Вывод:** Разрешение конфликта может быть конструктивным или деструктивным. Конструктивное приводит к развитию группы, дает возможность избежать острого конфликта, деструктивное же приводит к острому конфликту. При изучении конфликтов в группе важную роль играет стиль лидерства, который в свою очередь бывает демократическим, авторитарным и попустительским. Основа механизма разрешения конфликта состоит из диагностики конфликта, разработки стратегии его разрешения и реализации комплекса методов и средств.

**2. Посредничество в подростковой среде**

Посредничество представляет собой специально организованное общение конфликтующих сторон при участии третьей (нейтральной) стороны. Наличие третьего, стороннего участника позволяет перенести на него часть эмоциональной нагрузки и ответственности за разрешение конфликта. Поэтому для посредника крайне важно, во-первых, сохранить объективность и нейтральность, не оказаться вовлеченным в проблему и, во-вторых, попытаться превратить оппонентов в партнеров, способных к конструктивному взаимодействию и диалогу. В зарубежной психологии для обозначения нейтральной стороны обычно используют термины медиация (посредничество) и медиатор (посредник).

К поиску посредника конфликтующие стороны чаще всего обращаются в тех случаях, когда:

- конфликт является трудноразрешимым, есть угроза его разрастания, разрыва деловых отношений или образования враждующих группировок;

- от конфликтных отношений страдают другие люди и интересы дела;

- оппоненты не могут вести принципиальные разговоры конструктивно, не переходя на личные отношения (в силу отсутствия опыта, умений, навыков либо личной неприязни), и сами осознают это;

- хотят избавиться от противостояния, но сами не способны сделать нужные шаги к взаимопониманию.

Посредники могут воздействовать на саму конфликтную ситуацию, на обстоятельства, поддерживающие конфликт, или на его участников. При этом функции, которые выполняет третья сторона в конфликте, могут быть самыми различными.

1. Постановляющая. В качестве третьей стороны выступает представитель общественной власти (система судов и арбитража), который заслушивает дело и выносит решение, обязательное для обеих сторон. Судебное решение опирается не на представления его участников о своей правоте, а па силу закона: "прав тот, па чьей стороне закон".

2. Согласительная. Третья сторона общается с каждым участником конфликта в отдельности, выслушивает их мнения и предложения, передает их другой стороне, собирает факты и аргументы, выносит свои рекомендации, которые не обязательны для исполнения конфликтующими, но помогают им достичь согласия по проблемным вопросам.

3. Контролирующая. Третья сторона отказывается от права принимать какие бы то ни было решения или рекомендации, не вмешивается в содержание конфликта, но осуществляет жесткий контроль над самим процессом переговоров, четко определив правила поведения участников конфликта (регламент, использование психологических уловок, проявление эмоций и т.п.).

4. Организующая. Третья сторона создает условия для встречи сторон, предоставляя им помещение или необходимые услуги. Обстановка, в которой проходит встреча, - весьма значимый фактор. Всегда легче настроиться на деловое взаимодействие, если общаешься на нейтральной территории, в просторном и удобном помещении, где чувствуешь себя защищенным от вторжения посторонних людей, где нет отвлекающих раздражителей (приборов, ярких картин, украшений), тебе ненавязчиво предлагают чашечку кофе или чая (причем, не конкуренты, а сторонние люди), опять же предоставляют дополнительную информацию о возможном "веере" определенных процедур по разрешению спорных вопросов и т.д.

5. Экспертная. Третья сторона по приглашению одной либо обеих конфликтующих сторон выполняет функции советника по содержанию обсуждаемых проблем: предоставляет необходимую информацию по конкретным вопросам, дает экспертную оценку или делает анализ, прогнозирует развитие ситуации, помогая конфликтующим принять более взвешенное решение.

И в заключении уместно вспомнить одну восточную притчу. У мудреца спросили: "Скажите, пожалуйста, что лучше - щедрость или доблесть?" Он ответил: "Щедрому доблесть не нужна". Таким образом, в зависимости от своего стратегического выбора, развивая свою "конфликтную культуру", человек может либо "наращивать мускулы", либо развивать свой потенциал щедрости. [8]

**Список литературы**

1. Гришина Н. В. Психология конфликтов. //http://www.rulit.net/books/psihologiya-konflikta-read-304757-3.html. Ссылка действительна на 14.12.2015.
2. Конфликт. Классификация конфликтов. Словарь-справочник. //http://psyfactor.org/personal/personal10-12.htm. Ссылка действительна на 14.12.2015.
3. Конфликтология, психология конфликтов. //http://www.dgr.ru/psychology/otvety/24. Ссылка действительна на 14.12.2015.
4. Конфликты и их решения в малых подростковых группах. //http://diplom-best5.ru/work047009.html. Ссылка действительна на 14.12.2015.
5. Понятие конфликта. Общая характеристика конфликтов в организации. //http://3ys.ru/psikhologiya-konflikta/problema-konflikta-v-zarubezhnoj-psikhologii.html. Ссылка действительна на 14.12.2015.
6. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психологический словарь. //http://www.persev.ru/konflikt. Ссылка действительна на 14.12.2015.
7. Райс Ф., Долджин К. Психология подросткового и юношеского возраста. 12-е изд. — СПб.: Питер, 2010. — 816 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
8. Посредники в конфликте и их функции. Студми. Учебные материалы для студентов. //http://studme.org/190409247284/etika\_i\_estetika/posredniki\_konflikte\_funktsii. Ссылка действительна на 14.12.2015.