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 конфликтов.....................................................................5
     3. Классификации конфликтов................................................................5
     4. Характеристики подростковых конфликтов......................................8
        1. Развитие конфликтологии........................................................8
        2. Психология конфликта.............................................................9
     5. Стратегии поведения, структура и динамика конфликта...............13
     6. Конфликтность в подростковой среде..............................................17
     7. Способы разрешения конфликта.......................................................19
  2. Посредничество в конфликтах.................................................................21
     1. Определение посредничества............................................................21
     2. Причины и ситуации, в которых конфликтующие стороны обращаются к медиатору....................................................................22
     3. Функции посредника в конфликте....................................................22
     4. Посредничество психолога в разрешении конфликта.....................23
     5. Подростковое посредничество..........................................................25

Глава II. Практическая часть исследования...........................................................26

* 1. Постановка проблемы...............................................................................26
  2. Испытуемые...............................................................................................27
  3. Методы и методика исследования...........................................................28
  4. Результаты исследования.........................................................................29
  5. Обсуждение результатов..........................................................................30

Заключение.................................................................................................................

Список литературы...................................................................................................

Приложение...............................................................................................................

**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:**

* Обзор исследований подростковых конфликтов
* 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
* Выявление функций третьей стороны в конфликте

**Объект исследования.** Конфликтные взаимоотношения и поведение подростков 12-14-ти лет.

**Предмет исследования.** Представления о медиаторе и его действиях в подростковом конфликте.

**Гипотезы:**

1. **Существуют поло-возрастные различия в отношении подростков к медиации в конфликте:**

* Младшие подростки в большей мере допускают вмешательство третьих лиц в конфликт для его разрешения, а старшие подростки более рефлексивно видят вмешательство медиатора в конфликт.
* Младшие подростки в роли посредника в большей степени видят общих друзей конфликтующих, старшие считают, что посредником должен быть психолог или посторонний человек.
* В зависимости от пола будут разные способы вмешательства в конфликт.

1. **Представления о медиаторе связаны с личным опытом решения конфликтных ситуаций.**

**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**

**1.1. Психологические подходы к изучению конфликта**

**1.1.1. 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]

**Итак,** Конфликты являются неотъемлемой частью социальной жизни человека. Они возникают при столкновении целей и интересов двух сторон, недопонимания оппонентов, отсутствия согласия между ними.

**1.1.2. 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]

**Итак,** Конфликты можно классифицировать на горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты, по значению, характеру причин, типу социальной формализации, социально-психологическому признаку, объему социального взаимодействия.

**1.1.4. Характеристики подростковых конфликтов**

**1.1.4.1. 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]

**1.1.4.2. 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]

**Итак,** 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.

**1.1.5. 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]

**Итак,** 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.

**1.1.6. 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]

**Итак,** 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.

**1.1.7. 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]

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]

**Итак,** Разрешение конфликта может быть конструктивным или деструктивным. Конструктивное приводит к развитию группы, дает возможность избежать острого конфликта, деструктивное же приводит к острому конфликту. Основа механизма разрешения конфликта состоит из диагностики конфликта, разработки стратегии его разрешения и реализации комплекса методов и средств.

**1.2. Посредничество в конфликтах**

**1.2.1. Определение посредничества**

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). [8]

**Итак,** Посредничество – специально организованное общение конфликтующих сторон при участии третьей стороны. В работе посредника необходимо оставаться объективным и постараться привести конфликт к конструктивному разрешению.

**1.2.2. Причины и ситуации, в которых конфликтующие стороны обращаются к медиатору**

Наиболее часто конфликтующие решают воспользоваться помощью посредника в следующих ситуациях:

- конфликт трудноразрешим, возможно его разрастание, разрыв деловых отношений или образование враждующих группировок;

- от конфликтных отношений страдают другие люди, интересы и дела;

- оппоненты переходят на личные отношения, что происходит из-за отсутствия должного опыта, навыков или личной неприязни, и они сами осознают это;

- желают избавиться от противостояния, однако не способны сделать нужные шаги к взаимопониманию самостоятельно. [8]

**Итак,** Чаще всего конфликтующие обращаются к посреднику в тех случаях, когда конфликт практически неразрешим, задевает личностные отношения, выходит за рамки отношений оппонентов, участники конфликта не могут сами справиться с ситуацией.

**1.2.3. Функции посредника в конфликте**

Посредники могут воздействовать на саму конфликтную ситуацию, на обстоятельства, поддерживающие конфликт, или на его участников. Функции посредника при этом могут быть самыми различными:

1. Постановляющая. Посредник в таком конфликте – представитель общественной власти, который заслушивает дело и выносит решение, обязательное для обеих сторон, опираясь на 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, делает выводы, выносит рекомендации, которые не обязательны для исполнения конфликтующими, но помогают им достичь согласия по проблемным вопросам.

3. Контролирующая. Медиатор отказывается от права принимать какие-либо решения или рекомендации, не вникает в содержание конфликта, но контролирует весь процесс переговоров оппонентов, при которых заранее четко определяет правила поведения участников конфликта.

4. Организующая. Здесь важной составляющей является обстановка, в которой проходит встреча. Подобающие условия создаются третьей стороной. Комфортное место помогает настроиться на деловое взаимодействие. Этому способствует чувство защищенности от вторжения посторонних людей, где нет отвлекающих раздражителей.

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. [8]

**Позитивные и негативные аспекты посредничества**

В лучшем случае, медиатору удастся урегулировать конфликт, находя компромисс и возобновить здоровые отношения между оппонентами. Негативными же последствиями переговоров могут считаться случаи, когда принятое в результате переговорного процесса решение имеет явные преимущества для одной стороны и менее выигрышно и даже наносит прямой ущерб другой. Если участники выходят из конфликтной ситуации с чувствами «победителя» и «побежденного», то потенциально это опасно для дальнейшего развития их отношений.

**Итак,** Посредники воздействуют на саму конфликтную ситуацию, на обстоятельства, поддерживающие конфликт, или на его участников. Функция посредника при этом может быть постановляющей, согласительной, контролирующей, организующей или экспертной. При позитивном исходе конфликт урегулирован посредником, в ином случае один из участников остается в выигрыше, когда второй считается проигравшем.

**1.2.4. Посредничество психолога в разрешении конфликта**

Существует две формы общения с психологом. В первом случае психолог прорабатывает с клиентом конфликт или конфликтную сферу его взаимоотношений, предполагая, что обсуждение ситуации, ее анализ, возникающие изменения в позиции клиента приведут к позитивной трансформации его конфликтной ситуации; другой вариант предполагает прямой контакт психолога со всеми участниками конфликта и непосредственную работу с ними.

Психологическое посредничество направлено на работу с людьми, имеющими проблемы во взаимодействии. С такой задачей посредника часто сталкивается психолог, работающий в организации, например школьный психолог или психолог-консультант в какой-нибудь фирме.

**Принципы психологического посредничества таковы:**

- Посредник занимает нейтральную позицию, не выносит собственных оценок и суждений, не присоединяется к сторонам конфликта;

- Посредник работает с процессом решений конфликта и не влияет на их принятие;

- Посредник стимулирует переход участников обсуждения от конфронтации к договоренностям;

- Посредник отвечает за защищенность оппонентов;

- Посредник несет ответственность лишь за сам процесс переговоров, но не за характер принимаемых решений. [1]

**Итак,** Существует две формы общения с психологом. Первая подразумевает работу с одним участником конфликта, обсуждая и анализируя ситуацию, вторая – контакт со всеми участниками и направлена на непосредственную работу с ними. Принципы медиаторства следующие: нейтральность посредника, отсутствие влияние на принятие решений, перевод конфликта в состояние договоренности, защита оппонентов, ответственность за процесс переговоров.

**Глава II**

**Эмпирическое исследование представлений о посредничестве в конфликте у подростков**

**2.1. Постановка проблемы**

Итак, конфликты являются неотъемлемой частью социальной жизни человека. Они возникают при столкновении целей и интересов двух сторон, недопонимания оппонентов, отсутствия согласия между ними.

Нередко в сложившихся конфликтных ситуациях требуется вмешательство посредника. Посредничество – специально организованное общение конфликтующих сторон при участии третьей стороны. В работе посредника необходимо оставаться объективным и постараться привести конфликт к конструктивному разрешению.

Чаще всего конфликтующие обращаются к посреднику в тех случаях, когда конфликт практически неразрешим, задевает личностные отношения, выходит за рамки отношений оппонентов, участники конфликта не могут сами справиться с ситуацией.

Посредники воздействуют на саму конфликтную ситуацию, на обстоятельства, поддерживающие конфликт, или на его участников. Функция посредника при этом может быть постановляющей, согласительной, контролирующей, организующей или экспертной. При позитивном исходе конфликт урегулирован посредником, в ином случае один из участников остается в выигрыше, когда второй считается проигравшем.

Существует две формы общения с психологом. Первая подразумевает работу с одним участником конфликта, обсуждая и анализируя ситуацию, вторая – контакт со всеми участниками и направлена на непосредственную работу с ними. Принципы медиаторства следующие: нейтральность посредника, отсутствие влияние на принятие решений, перевод конфликта в состояние договоренности, защита оппонентов, ответственность за процесс переговоров.

**Проблема.** Анализ литературы по исследуемой проблеме показал, что проведено немало исследований о психологическом посредничестве, четко выявлены функции посредника, причины и ситуации, нуждающиеся в медиации, а также ее плюсы и минусы, однако тема недостаточно изучена в области непосредственно подростковой среды.

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

**Задачи:**

* Подобрать методический инструментарий
* Провести сравнительное исследование представления о медиаторе и его функциях в конфликте среди учеников 6-8х классов
* Проанализировать половозрастную специфику представлений подростков разного возраста о медиаторе и его функциях

**Объект исследования.** Конфликтные взаимоотношения и поведение подростков 12-14-ти лет.

**Предмет исследования.** Представления о медиаторе и его действиях в подростковом конфликте.

**Гипотезы:**

1. Старшие подростки более рефлексивно видят вмешательство медиатора в конфликт
2. В зависимости от пола будут разные способы вмешательства в конфликт
3. Представления о медиаторе связаны с личным опытом решения конфликтных ситуациях

**2.2. Испытуемые**

Исследование проводилось в виде опроса среди учащихся 6-8х ГБОУ гимназии №1505. Участие приняли 94 человека, среди которых 47 девочек и 46 мальчиков возраста от 11 до 15 лет – ученики 6,7, 8 классов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Класс/пол | Юноши (средний возраст) | Девушки (средний возраст) | Всего |
| 6 | 18 | 16 | 34 |
| 7 | 14 | 16 | 30 |
| 8 | 13 | 17 | 30 |
| Всего | 46 | 48 | 94 |

**2.3. Методы и методика исследования**

В качестве методики была самостоятельно разработана анкета. Анкета состоит из описания ситуаций взаимодействия в двух важных для подростка сферах жизни. Первая ситуация относится к проектной деятельности, в которой подросток не только решает познавательные и учебные задачи, но учится конструктивно взаимодействовать со сверстниками для того, чтобы достичь результат, создать продукт проекта. Эта деятельность типична для гимназиста, она занимает значительную часть его времени. Вторая ситуация описывает внеучебное общение подростка – проблему, возникающую в дружеских отношениях со значимыми сверстниками и характерную для межличностного общения подростков.

После каждой представленной ситуации следуют вопросы, направленные на выявление представления участников:

* о **поведении**
* образе посредника
* способах медиации
* опыте в подобном варианте общения
* об эффективности посредничества.

## 2.4. Результаты исследования

## Результаты опроса среди учеников 6 класса в %:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер вопроса** | **Пол** | | | |
| **Мужской** | | **Женский** | |
| **1** | 29 | | 26 | |
| **2** | 26 | | 23 | |
| **3** | A | 20 | A | 9 |
| B | 9 | B | 18 |
| C | 3 | C | 12 |
| D | 20 | D | 9 |
| **4** | A | 16 | A | 14 |
| B | 23 | B | 14 |
| C | 8 | C | 5 |
| D | 8 | D | 8 |
| E | 0 | E | 0 |
| F | 2 | F | 2 |
| **5** | A | 27 | A | 23 |
| B | 14 | B | 25 |
| C | 11 | C | 0 |
| **6** | A | 6 | A | 0 |
| B | 3 | B | 3 |
| C | 20 | C | 15 |
| D | 12 | D | 26 |
| E | 9 | E | 3 |
| F | 3 | F | 0 |
| **7** | коммуникативность, терпеливость, справедливость, добродушие | | терпеливость, справедливость, добродушие, рассудительность, лидерство | |
| **8** | 29 | | 35 | |
| **9** | 18 | | 26 | |
| **10** | A | 26 | A | 17 |
| B | 3 | B | 3 |
| C | 6 | C | 15 |
| D | 15 | D | 15 |
| **11** | A | 2 | A | 4 |
| B | 17 | B | 4 |
| C | 8 | C | 6 |
| D | 22 | D | 17 |
| E | 0 | E | 4 |
| F | 6 | F | 10 |
| **12** | A | 20 | A | 15 |
| B | 20 | B | 25 |
| C | 15 | C | 5 |
| **13** | A | 6 | A | 6 |
| B | 0 | B | 10 |
| C | 18 | C | 12 |
| D | 15 | D | 12 |
| E | 15 | E | 3 |
| F | 0 | F | 3 |
| **14** | коммуникативность, добродушие, лидерство, компромиссность | | справедливость, добродушие, рассудительность, целеустремленность, собранность | |

## Результаты опроса среди учеников 7 класса в %:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер вопроса** | **Пол** | | | |
| **Мужской** | | **Женский** | |
| **1** | 40 | | 30 | |
| **2** | 37 | | 20 | |
| **3** | A | 13 | A | 3 |
| B | 7 | B | 27 |
| C | 13 | C | 0 |
| D | 13 | D | 24 |
| **4** | A | 15 | A | 11 |
| B | 9 | B | 15 |
| C | 8 | C | 0 |
| D | 8 | D | 5,5 |
| E | 2 | E | 5,5 |
| F | 4 | F | 17 |
| **5** | A | 23 | A | 26 |
| B | 16 | B | 23 |
| C | 2 | C | 10 |
| **6** | A | 0 | A | 3 |
| B | 7 | B | 13 |
| C | 23 | C | 13 |
| D | 13 | D | 12 |
| E | 3 | E | 13 |
| F | 0 | F | 0 |
| **7** | терпеливость, справедливость, целеустремленность, рассудительность, собранность | | справедливость, объективность, добродушие, рассудительность | |
| **8** | 3 | | 10 | |
| **9** | 13 | | 23 | |
| **10** | A | 40 | A | 23 |
| B | 3 | B | 13 |
| C | 0 | C | 13 |
| D | 8 | D | 0 |
| **11** | A | 2 | A | 4 |
| B | 8 | B | 14 |
| C | 4 | C | 2 |
| D | 9 | D | 13 |
| E | 2 | E | 2 |
| F | 19 | F | 21 |
| **12** | A | 10 | A | 12 |
| B | 12 | B | 24 |
| C | 24 | C | 18 |
| **13** | A | 3 | A | 0 |
| B | 7 | B | 3 |
| C | 10 | C | 21 |
| D | 3 | D | 17 |
| E | 10 | E | 13 |
| F | 13 | F | 0 |
| **14** | коммуникативность, терпеливость, собранность | | терпеливость, справедливость, объективность | |

Результаты опроса среди учеников 8 класса в %:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер вопроса** | **Пол** | | | |
| **Мужской** | | **Женский** | |
| **1** | 27 | | 20 | |
| **2** | 27 | | 40 | |
| **3** | A | 10 | A | 10 |
| B | 13 | B | 33 |
| C | 10 | C | 10 |
| D | 7 | D | 7 |
| **4** | A | 22 | A | 13,5 |
| B | 0 | B | 8 |
| C | 3 | C | 0 |
| D | 5 | D | 11 |
| E | 5 | E | 3 |
| F | 13,5 | F | 16 |
| **5** | A | 18 | A | 32 |
| B | 13 | B | 26 |
| C | 8 | C | 3 |
| **6** | A | 0 | A | 0 |
| B | 17 | B | 13 |
| C | 17 | C | 23 |
| D | 7 | D | 10 |
| E | 3 | E | 10 |
| F | 0 | F | 0 |
| **7** | терпеливость, целеустремленность, рассудительность, лидерство | | коммуникативность, терпеливость, справедливость, собранность | |
| **8** | 10 | | 7 | |
| **9** | 10 | | 17 | |
| **10** | A | 33 | A | 33 |
| B | 7 | B | 3 |
| C | 0 | C | 7 |
| D | 3 | D | 14 |
| **11** | A | 0 | A | 0 |
| B | 0 | B | 3 |
| C | 0 | C | 3 |
| D | 5 | D | 0 |
| E | 0 | E | 0 |
| F | 8 | F | 53 |
| **12** | A | 12,5 | A | 22 |
| B | 0 | B | 25 |
| C | 28 | C | 12,5 |
| **13** | A | 0 | A | 0 |
| B | 10 | B | 17 |
| C | 10 | C | 10 |
| D | 0 | D | 20 |
| E | 17 | E | 3 |
| F | 3 | F | 10 |
| **14** | терпеливость, рассудительность | | справедливость, добродушие, рассудительность | |

## *Примечание:*

***Ситуация 1***

***Вопросы:***

1. **Подсчет считающих, что медиация нужна:**
2. **Подсчет считающих, что они могли бы стать медиаторами:**
3. **Описание учениками действий в роли медиатора:**

**Варианты ответов:**

1. Уход от решения

Попытка решения:

1. Поиск компромисса
2. Решение задачи (без решения самого конфликта)
3. Обозначение намерений
4. **Частота упоминания лиц в качестве посредников:**
5. Учителя
6. Психологи
7. Родители
8. Друзья
9. Посторонний человек
10. Разберутся сами
11. **Роль учеников в конфликтах из жизненного опыта:**
12. Конфликтующий
13. Посредник
14. Не был участником конфликта
15. **Частота участия учеников в конфликтах:**
16. Очень часто
17. Часто
18. Иногда
19. Редко
20. Очень редко
21. Никогда
22. **Качества у посредника, способствующие разрешению конфликта, по мнению учеников:**

***Ситуация 2***

***Вопросы:***

1. **Подсчет считающих, что медиация нужна:**
2. **Подсчет считающих, что они могли бы стать медиаторами:**
3. **Описание учениками действий в роли медиатора:**

**Варианты ответов:**

1. Уход от решения

Попытка решения:

1. Поиск компромисса
2. Решение задачи (без решения самого конфликта)
3. Обозначение намерений
4. **Частота упоминания лиц в качестве посредников:**
5. Учителя
6. Психологи
7. Родители
8. Друзья
9. Посторонний человек
10. Разберутся сами
11. **Роль учеников в конфликтах из жизненного опыта:**
12. Конфликтующий
13. Посредник
14. Не был участником конфликта
15. **Частота участия учеников в конфликтах:**
16. Очень часто
17. Часто
18. Иногда
19. Редко
20. Очень редко
21. Никогда

## Качества у посредника, способствующие разрешению конфликта, по мнению учеников:

## Обсуждение результатов

Гипотезы исследования:

1. Существуют поло-возрастные различия в отношении подростков к медиации в конфликте:

* Младшие подростки в большей мере допускают вмешательство третьих лиц в конфликт для его разрешения, а старшие подростки более рефлексивно видят вмешательство медиатора в конфликт.
* Младшие подростки в роли посредника в большей степени видят общих друзей конфликтующих, старшие считают, что посредником должен быть психолог или посторонний человек.
* В зависимости от пола будут разные способы вмешательства в конфликт.

1. Представления о медиаторе связаны с личным опытом решения конфликтных ситуаций.

По итогам анкетирования можно сделать следующие выводы:

* Младшие подростки действительно чаще остальных отмечали необходимость посредника для разрешения конфликта, более старшие же относились к данному вопросу с большей внимательностью и достаточно четко аргументировали свою позицию. Это, безусловно, связано с возрастом участников опроса.
* Гипотеза о лицах, выбранных учениками в качестве медиатора, также оказалась верна. Среди учеников 6 класса большинство решило, что вмешаться в конфликт должны друзья, а ученики 7 и 8 классов в значительном количестве посчитали, что медиатором должен стать посторонний человек, причем среди учеников 8 класса выбравших данный ответ больше, чем среди учеников 7 класса.
* Была подтверждена и следующая гипотеза, подразумевающая под собой различные действия учеников в роли посредников в зависимости от половой характеристики. Юноши более категорично и обще описывали свои действия, в то время как подавляющая часть представителей женского пола достаточно конкретно высказывали свои мысли на этот счет.
* Довольно часто проходящие анкетирование ученики отмечали, что отвечая на вопросы, они основываются на личном опыте как в качестве конфликтующего, так и в качестве посредника. Важно отметить, что ученики, имеющие такой опыт, яснее представляют себе качества посредника и его роль в конфликте.

**Заключение**

**-**

**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.

**Приложение**

**Опрос**

Ситуация 1

*Вы работаете над школьным проектом в составе трех человек. Руководитель проекта поручает вам задания. Вы выполняете свое, а третий участник не соглашается этого делать. На этой почве между руководителем и третьим участником начинается конфликт.*

Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы:

1. Считаете ли Вы, что для разрешения сложившегося конфликта требуется третье лицо?
2. На Ваш взгляд, смогли бы Вы стать посредником в данном конфликте? Если да, получилось бы у Вас справиться с ситуацией и улучшить отношения товарищей?
3. Будучи посредником, опишите, какие действия Вы бы предприняли?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Кто мог бы лучше посодействовать разрешению данной конфликтной ситуации? (Обведите предпочитаемый вариант)
2. Учителя
3. Психологи
4. Родители
5. Друзья
6. Посторонний человек
7. Разберутся сами
8. Другой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Доводилось ли Вам когда-либо участвовать в подобных конфликтах в роли:
10. Конфликтующего
11. Посредника?
12. Насколько часто вы сталкиваетесь с конфликтными ситуациями?
13. Очень часто
14. Часто
15. Иногда
16. Редко
17. Очень редко
18. Никогда
19. Какие качества должны быть у посредника, чтобы помочь разрешить конфликт?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ситуация 2

*У Вас есть два/две друга/подруги, которые также хорошо общаются между собой. Один/одна из них рассказывает Вам свой секрет, но не рассказывает другому/другой. Когда первый/первая узнает о секрете, между ними возникает конфликт.*

Пожалуйста, ответьте на следующие вопросы:

1. Считаете ли Вы, что для разрешения сложившегося конфликта требуется третье лицо?
2. На Ваш взгляд, смогли бы Вы стать посредником в данном конфликте? Если да, получилось бы у Вас справиться с ситуацией и улучшить отношения товарищей?
3. Будучи посредником, опишите, какие действия Вы бы предприняли?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Кто мог бы лучше посодействовать разрешению данной конфликтной ситуации? (Обведите предпочитаемый вариант)
2. Учителя
3. Психологи
4. Родители
5. Друзья
6. Посторонний человек
7. Разберутся сами
8. Другой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. Доводилось ли Вам когда-либо участвовать в подобных конфликтах в роли:
10. Конфликтующего
11. Посредника?
12. Насколько часто вы сталкиваетесь с конфликтными ситуациями?
13. Очень часто
14. Часто
15. Иногда
16. Редко
17. Очень редко
18. Никогда
19. Какие качества должны быть у посредника, чтобы помочь разрешить конфликт?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_