

Исследовательская работа «Медиация как технология профилактики конфликтов»



Автор:
Закирьянов Валерий,
ученик 11а класса

Аннотация

С целью оказания помощи в урегулировании и профилактики конфликтов, случаев нарушения прав учащихся в нашей школе создана Школьная служба примирения, которая на основе медиативного подхода оказывает помощь в конструктивном обсуждении разногласий. Учитывая, что школа является многонациональной, возможно возникновение конфликтов из-за языкового непонимания. Служба медиации работает в школе в течение 8 лет, поэтому закономерно возник вопрос об эффективности работы школьной службы примирения. Целью исследования стало изучение результативности работы школьной службы примирения в разрешении конфликтных ситуаций. В ходе работы были решены задачи теоретического и практического плана, что позволило подтвердить гипотезу о том, что конфликтные ситуации между учащимися можно эффективно разрешать с помощью встреч примирения.

Медиация рассмотрена как технология разрешения конфликтов в образовательной организации. Результаты работы можно использовать как опыт работы школьников-медиаторов, обученных данной технологии, и работающих в среде своих сверстников.

Введение

Актуальность исследования. История человечества показывает, что конфликты существуют столько, сколько взаимодействуют люди. В настоящее время геополитическая ситуация в мире обостряется, что провоцирует конфликты ситуаций в обществе, странах, войны между государствами. В семье конфликты возникают из-за непонимания родителями детей, а детей – родителей, из-за проблем с учебой; во внутришкольные конфликты вовлекаются ученики, конфликтующие между собой и с педагогами. Частые конфликты не способствуют созданию благоприятной обстановки в школе, что неблагоприятно влияет на процесс обучения и воспитания, а неумение конструктивно разрешать конфликты приводит к их углублению и психологическим травмам участников.

С 2014 года в МБОУ «Талинская СОШ» организована работа школьной службы примирения (далее – службы примирения), в которой принимают участие обученные проведению встреч примирения педагоги и старшие школьники. В ходе анализа работы возник вопрос: насколько эффективна работа службы примирения?

Цель исследования: результативность службы примирения в разрешении конфликтных ситуаций.

Гипотеза: конфликтные ситуации можно эффективно разрешать с помощью встреч примирения в среде своих сверстников.

Задачи:

1. Изучить научно – популярную литературу по данной теме.
2. Исследовать возможность эффективного разрешения конфликтов в школьной среде с помощью медиации.
3. Провести мониторинг результативности работы службы примирения.
4. Развивать навыки бесконфликтного общения у всех участников образовательной среды.

Объект исследования – деятельность службы примирения.

Предмет исследования – медиация как технология разрешения конфликтов.

Методы исследования.

1. Теоретический анализ литературы по теме исследования.
2. Психологическое тестирование.
3. Методы качественного и количественного анализа эмпирических данных.

Эмпирическая база исследования. В исследовании приняли участие 174 ученика 5-10-х классов МБОУ «Талинская СОШ» в период с октября 2021г по апрель 2022г.

Теоретическая значимость заключается в использовании кругов примирения медиаторами службы примирения для разрешения конфликтов.

Практическая значимость. Проведенное исследование может быть использовано как опыт работы школьников, обученных технологии медиации, в работе школьной службы примирения для снижения уровня агрессивности в школьной среде, формирования благоприятной образовательной среды.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЯМ МЕДИАЦИИ КАК ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ

Первые попытки рационального осмысления конфликтов были предприняты древнегреческими философами. Так, античный философ – диалектик Гераклит стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. Конфликтологии посвящены исследования выдающихся философов, общественных деятелей, психологов, педагогов, социологов: З.Фрейда, У. Мак-Дугласа, К. Лоренс, К. Левина, Г. Спенсера, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Боулдинг, И. Ф. Смолянинова, П. О. Гриффин, М. И. Могилевского, О. В. Левина, В. А. Кременюк, Л. С. Выготского, Б. Т. Лихачева, Л. А. Петровской, Д. П. Зеркина, Е. М. Дубовской, А. Я. Анцупова, А. И. Шипилова и других. В отечественной науке проблемой изучения конфликта занимались социологи П. О. Гриффин, И. М. Могилевский, Ю. Г. Запрудский, А. Г. Здравомыслов и др. В начале 20-х годов конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практические правила поведения в реальных конфликтах. Постепенно изучение конфликтов стало принимать практическую направленность. На первый план стал выдвигаться вопрос о средствах и способах урегулирования конфликтов. Психология конфликта стала рассматриваться в психологии личности, психологии общения, социальной психологии. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внес К. Томас, выделивший пять основных типов поведения людей в конфликтной ситуации: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество и разработавший тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов. В настоящее время большое внимание в психологии направлено на изучение вопроса, касающегося изучения конфликтов в коллективах школьников, путей их предупреждения и разрешения.

ГЛАВА 2. ПЕРЕГОВОРЫ КАК СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

2.1. Социально – психологические причины возникновения конфликтов.

Медиация существует так же давно, как и конфликты. Для разрешения конфликтов прибегали как к переговорам между конфликтующими сторонами, так и к медиации, которую

можно назвать особым видом переговоров с участием нейтрального лица. Переговоры – это совместное обсуждение конфликтующими сторонами с возможным привлечением посредника спорных вопросов с целью достижения согласия. Они являются такой моделью организации взаимодействия в конфликтах и разногласиях, которые предполагают «прямое» согласование интересов конфликтующих сторон через открытые обсуждения участниками своих разногласий. Это наиболее универсальная модель разрешения конфликта. Примириительные методы урегулирования споров применялись уже со времен существования первобытного общества. Первыми, кто стал применять методы примирения, были жрецы и вожди, которые таким образом останавливали убийства и насилие, угрожающие самому племени. В древней Руси с помощью посредников предпринимались попытки закончить миром междоусобицы и княжеские ссоры. В этих случаях посредниками часто выступали представители духовенства. Во второй половине XX столетия медиация стала активно применяться при разрешении международных споров. В конце 80-х годов XX столетия медиация стала использоваться в России.

2.2. Управление конфликтами.

Методы управления конфликтами разделить на несколько групп, каждая из которых имеет свою область применения: внутриличностные, межличностные, структурные переговоры, ответные агрессивные действия. В нашем случае, мы рассматриваем *школьные переговоры*, как метод решения конфликтов, которые представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых для конфликтующих сторон решений.

Практика показывает, что существуют три направления управления конфликтами:

- подавление конфликта;
- уход от конфликта;
- собственно управление конфликтом.

Каждое из данных направлений реализуется при помощи специальных методов.

1. Подавление конфликта предполагает использование различных методов, таких, как, например, *метод скрытых действий*, который применяется в случаях, когда:

- ✓ отсутствует желание иметь дело с открытым конфликтом из-за боязни «потери лица»;
- ✓ стечение обстоятельств делает невозможным открытый конфликт;
- ✓ невозможность по различным причинам вовлечь противоположную стороны в активное противодействие;
- ✓ дисбаланс сил, отсутствие паритета в ресурсах сталкивающихся сторон вызывает излишние издержки или подвергает более слабую сторону повышенному риску.

Применяемые приемы включают как «джентльменские», так и далекие от них формы воздействия на соперника. Здесь могут иметь место и закулисные переговоры, и политика «разделяй и властвуй», и препятствия в форме скрытого или открытого сопротивления.

2. Уход от конфликта. Преимущество такого метода состоит в том, что решение принимается, как правило, оперативно. Он применяется в случае ненужности данного конфликта, когда он не подходит к ситуации, якобы вызвавшей конфликт, или возможны высокие издержки возможного конфликта. «Уход» целесообразно применять в случаях:

- ✓ наличия более важных проблем, требующих своего решения;
- ✓ необходимости охлаждения разгоревшихся страстей;
- ✓ потребности выиграть время для сбора необходимой информации и ухода от принятия немедленного решения;
- ✓ наличия страха перед противоположной стороной или надвигающимся конфликтом;
- ✓ подключения других сил для разрешения конфликта;
- ✓ когда время надвигающегося конфликта складывается неудачно;
- ✓ банальности проблемы, лежащей в основе конфликта.

Разновидностью *метода ухода* от конфликта является *метод бездействия*. При этом методе развитие событий идет по течению, стихийно. Бездействие оправдано в условиях полной

неопределенности, когда невозможно предвидеть варианты развития событий, предсказать последствия, когда «время терпит».

Другая разновидность *метода ухода* — *уступки или приспособление*. В этом случае одна сторона идет на уступки за счет уменьшения собственных требований. Этот метод используется, когда сторона обнаруживает свою неправоту; когда предмет столкновения более важен для другой стороны или когда превосходство явно на другой стороне и пр.

3. Управление конфликтом. Общий алгоритм по воздействию на конфликт.

1. *Признать существование конфликта*, т.е. наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих участников конфликта. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с одноклассником по какому-либо вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, страдают окружающие, как ученики, так и педагоги, а его открытого признания нет; каждый выбирает свою форму поведения в отношении другого, однако совместного обсуждения и поиска выхода из создавшейся ситуации не происходит.

2. *Определить возможность переговоров*. После признания существования конфликта и невозможности его быстро решить, целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником – медиатором - или без него; кто может им быть, чтобы равно устроить конфликтующие стороны.

3. *Согласовать процедуру переговоров*: определить где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, время начала совместного обсуждения, процедуру проведения.

4. *Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта*. Проблема состоит в том, чтобы определить, что является предметом конфликта, а что не является. На этом этапе вырабатываются совместные пути к решению проблемы, уточняются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.

5. *Разработать варианты решений*. Конфликтующие стороны предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.

6. *Принять согласованное решение*. В результате взаимного обсуждения вариантов решений стороны приходят к общему решению, которое целесообразно представить в виде коммюнике, резолюции, договора о сотрудничестве и др. В особенно сложных или случаях документы можно составлять и принимать по окончании каждого этапа переговоров.

7. *Реализовать принятое решение на практике*. Конфликтующие стороны должны решить, как организовать выполнение принятого решения, определить задачи каждой из сторон в реализации результатов переговоров, зафиксировать их в согласованном решении. [16]

2.3. Медиация и ее отличие от других подходов в разрешении конфликтов.

2.3.1. Принципы медиации.

Принцип добровольности. Процедура медиации является добровольной. Никто не может заставить стороны воспользоваться медиацией или хотя бы попытаться это сделать. Выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию личное дело каждого участника. При этом, если соглашением сторон предусмотрена обязательная процедура медиации - это не предполагает обязательства примириться.

Принцип конфиденциальности. Медиатор не имеет права разглашать ход и результаты встречи, если на это нет разрешения всех сторон или если этого не требует закон. В целях защиты целостности процесса медиации, медиатор должен избегать передачи кому-либо информации о поведении сторон, качестве дела или предлагаемых решениях.

Принцип сотрудничества и равноправия сторон. Стороны равноправны. Ни одна из них не имеет процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения.

Беспристрастность и независимость медиатора. Медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо. Медиатор должен остерегаться пристрастности или

предубеждений, основанных на личностных характеристиках сторон, их социального происхождения или поведения на медиации.

2.3.2. Медиация в школе.

Именно в школьной среде закладываются основы поведения человека в будущем, в школе дети учатся поведению в конфликтных ситуациях, а для школы характерны разнообразные конфликты. Конфликты в подростковой среде характерны для всех времен и народов, и наиболее распространенными являются конфликты лидерства за первенство в классе. В средних классах часто конфликтуют группы мальчиков и группы девочек, может возникнуть конфликт группы подростков с целым классом или конфликтное противостояние одного ученика с классом, при этом путь к лидерству, особенно в подростковой среде, связан с буллингом, демонстрацией превосходства, жестокости, цинизма. Детская жестокость при этом проявляется в чувстве стадности, когда дети склонны к немотивированной жестокости и травле себе подобных. На период обучения в школе приходится этап наиболее интенсивного развития ребенка, причем, как физического, так и психологического. Происходит социализация школьников, одним проявлений которой является межличностный конфликт. На каждом возрастном этапе в ходе конфликтов школьники осознают, как можно и как нельзя поступать по отношению к сверстникам, учителям, родителям.

2.3.3. Школьники – медиаторы.

Основную часть времени ребенок проводит в школе и основные конфликты зарождаются в школе, а потом могут происходить как в школе, так и на улице. Программы по медиации ровесников не только делают упор на эффективности процесса медиации для разрешения межличностных конфликтов. Программы мотивируют учащихся самим заниматься медиацией, так часто школьники больше доверяют своим ровесникам по принципу «равный – равному», считают, что они лучше понимают их. Медиаторы-школьники знают из личного опыта, какое давление оказывается на современных учеников, понимают их взаимоотношения и язык, они знают, что думают их ровесники, что для них важно и почему. И это дает им, как медиаторам, естественное преимущество в общении, они используют принцип сотрудничества, что является важнейшей характеристикой процесса медиации. Школьники доверяют своим ровесникам, потому что у тех нет власти над ними. Соответственно, они чувствуют, что у них есть возможность контролировать свои споры. Старшие подростки–медиаторы вызывают уважение младших, так как об их умении вести процесс медиации и получать положительный результат уже прошла информация по школе, а это позитивно влияет на стороны, побуждая ровесников воспринимать процесс примирения серьезно. Школьники–медиаторы нормализуют процесс разрешения конфликтов. Учащиеся привыкли встречаться на уроках с требованиями строгой дисциплины от учителей и могут воспринимать их как диктаторов, что может мешать процессу разрешения конфликтов. В медиации ровесников стороны сидят и разговаривают, что не отличается от общения в обычной жизни. Они дают понять, что обговаривать проблемы - это нормально и возможно решать все проблемы мирным путем. Школьники-медиаторы способствуют профилактике конфликтов, используя круги примирения, когда в ходе встреч они формулируют проблемы и предлагают подросткам самим определять, какие из перечисленных жизненных ситуаций к ним относятся. Дети по очереди высказываются, отвечая на вопрос: «Что хорошее и что плохое произошло с тобой?» В конце встречи перечисляются все поднятые проблемы, и ведущие предлагают проголосовать за ту, которую хотели бы обсудить в первую очередь. В результате таких «кругов-вертушек» и обсуждения конкретных жизненных ситуаций определяется тематика «кругов примирения». Например: «Что такое конфликт?», «Все ли неприятные ситуации, в которые вы попадали, можно назвать конфликтом?», «Есть ли конфликты в вашей жизни?», «С чего начинаются конфликты?, Почему это бывает сложно вспомнить?», «Кто виноват в возникновении конфликта?», «Какие чувства вы испытываете к человеку, с которым у вас плохие отношения? Вы ощущаете тот момент, когда у вас возникает это чувство?», «Кто может помочь прекратить конфликт?», «Что зависит конкретно от тебя?»

ГЛАВА 3. ИССЛЕДОВАНИЕ ПРИЧИН КОНФЛИКТОВ У СТАРШЕКЛАССНИКОВ И ВОЗМОЖНОСТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ С ПОМОЩЬЮ МЕДИАЦИИ

В проведенном исследовании мы рассмотрели конфликты «ученик — ученик», которые, исходя из опроса, возникают в следующих ситуациях:

- оскорбления, сплетни - 21%;
- отсутствие взаимопонимания в коллективе - 13%;
- борьба за лидерство - 17%;
- чувство неприязни к одноклассникам - 49% школьников.

При этом основными причинами неприязни к сверстникам школьники называют:

- подлость и предательство - 28%;
- личные оскорбления - 23%;
- соперничество между одноклассниками - 21%;
- подхалимство, доносы, «любимчики» учителей - 15%;
- ложь и высокомерие - 13%.

В ходе исследования мы старались получить ответы на следующие вопросы:

1. Каким образом школьники разрешают конфликтные ситуации.
2. Каков общий уровень агрессивности и конфликтности в школьной среде, конкретные виды агрессивных намерений (методика Басса- Дарки).
3. Как ведут себя подростки в конфликтных ситуациях (тест К.Томаса).
4. Результативность проведенной встречи подтвердить анкетированием.

1 этап. «Как вы ведете себя в конфликтах?»

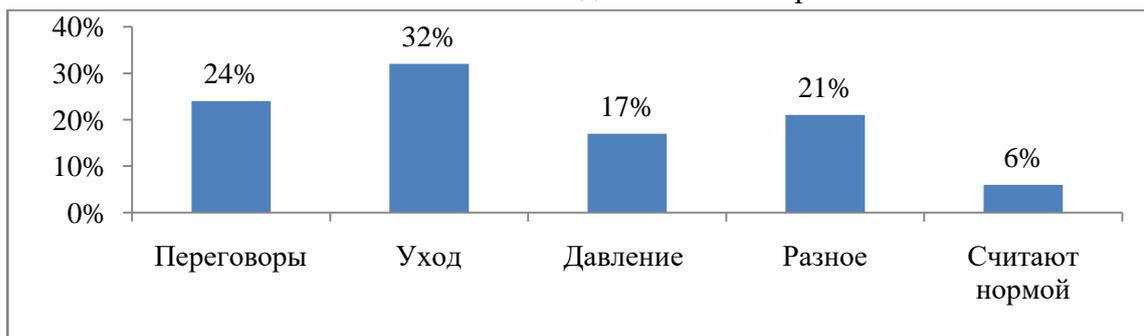


Рисунок 1. Способы поведения в конфликте.

Результаты диагностики показали, что 17% школьников на вопрос: «Как вы разрешаете конфликты?», ответили, что оказывают давление (моральное и физическое) на соперников; 32% уходят от конфликтных ситуаций, не разрешив ситуацию, тем самым создавая для себя ситуацию стресса и постоянной тревожности; 24% стараются решить их мирно путем переговоров, 21% используют различные методы в зависимости от ситуации. Анализируя ответы, мы видим, что почти 1/6 часть детей предпочитают разрешать конфликт с помощью морального или физического давления. Основными причинами такого выбора подростки отметили такие, как быстрое достижение цели, моральное удовлетворение от унижения других, ощущение собственной значимости от доминирования над окружающими.

Не видят явных, ярких конфликтов среди учеников 6% самих школьников, считают нормой конфликтные отношения между сверстниками, что позволяет предположить, что такие ситуации происходят дома. Но эти же дети сами утверждают, что наличие в классе агрессивных учеников повышает вероятность скрытых конфликтов не только с их участием, но и без них - между другими ребятами.

Этап 2. Определение уровня агрессивности.

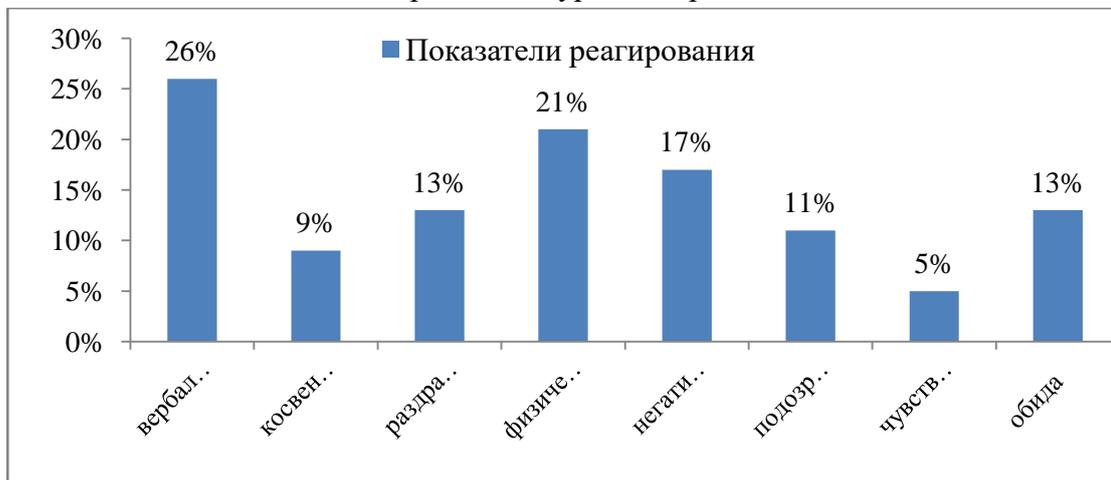


Рисунок 2. Методика Басса – Дарки

В ходе исследования мы выяснили, что наиболее высокими являются проявления вербальной – 26% и физической агрессии - 21%, негативизма – 17%. Прослеживается связь агрессивности и повышенной раздражительности, обиды, связанные с социометрическим статусом в классе и школе – по 13%. Неуверенность в себе, неустойчивость характера приводят к развитию подозрительности - 11%, недоверию и осторожности по отношению к окружающим, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред. В результате у школьников проявляются косвенная агрессия - 7%, отмечаются взрывы ярости, проявляющиеся в ненормативной лексике, грубости, демонстративном поведении, истериках. Менее всего подростки отмечают чувство вины - 5%.

Этап 3. Стили разрешения конфликтов

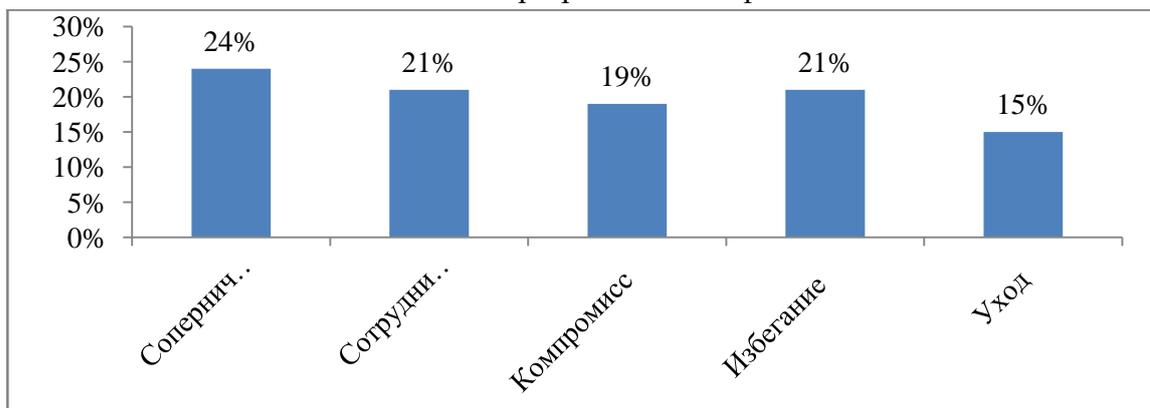


Рисунок 3. Тест К. Томаса

Выбирая стратегию поведения в конфликте, большинство подростков указывают на стиль «соперничество» - 24%, «сотрудничество» - 21% и «избегание» - 21%, которые, по сути, противоположны друг другу. Стиль соперничества указывает на стремление в ущерб другим добиваться удовлетворения своих интересов. Стиль сотрудничества позволяет подросткам отстаивать свою позицию, активно участвовать в разрешении конфликта, стараясь учитывать интересы другой стороны. Делая выбор в пользу сотрудничества, подростки конструктивно разрешают конфликтные ситуации. Выбор стратегии «избегание» указывает как отсутствие тенденции к достижению собственных целей, так и отсутствие стремления к кооперации. Стиль «компромисса» может указывать как принесение в жертву ради другого собственных интересов, так и достижение договоренности путём взаимных уступок. «Уход» как стратегия оставляет конфликт не решенным, тлеющим.

Наличие противоположных тенденций в поведении подростков говорит о том, что возникновение конфликтных ситуаций закономерно, поэтому так необходимо использовать медиативный подход в разрешении конфликтных ситуаций.

Этап 4. Мониторинг результативности работы службы примирения.

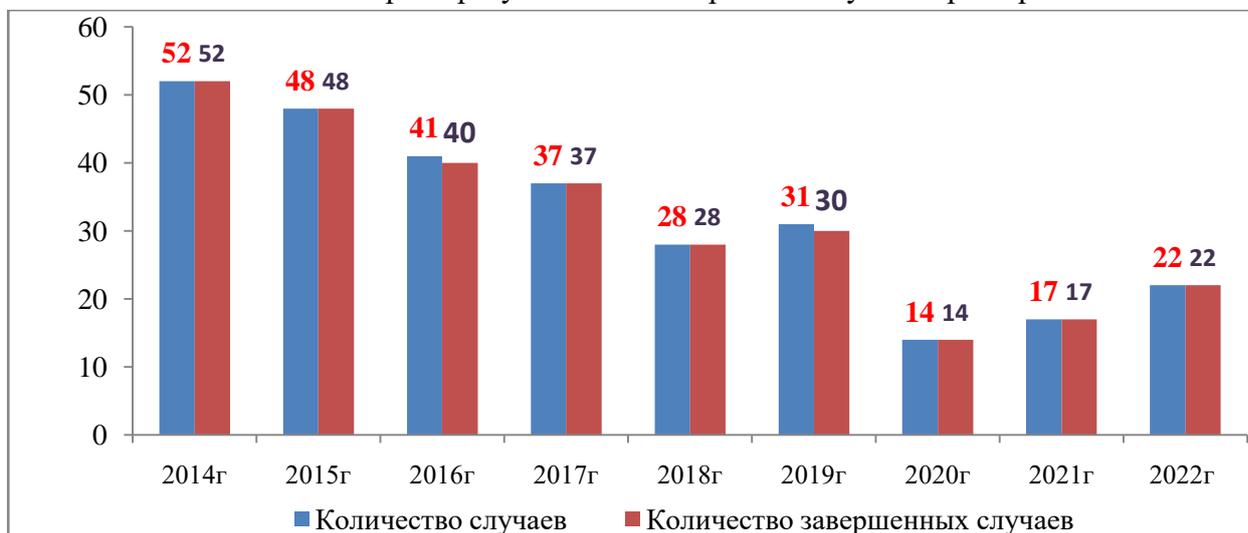


Рисунок 4. Сравнительная динамика количества медиативных встреч.

Сравнительная динамика заявленных и проведенных встреч указывает на результативность работы службы примирения: за 8,5 лет было рассмотрено 286 конфликтных ситуаций, медиация завершена в 284 случаях. В 2-х случаях родители отказались от примирения, но и дети, которые уже окончили школу, больше не конфликтовали.

Ежегодно в состав службы примирения входит 10 человек 8-10 классов, прошедших «Курс переговорщика», которые участвуют в проведении медиативных встреч и профилактических кругов примирения. Количество проведенных ими и завершённых случаев составляет 37%, что показывает эффективность привлечения в работу школьников.



Рисунок 5. Мониторинг участия

Для выяснения удовлетворенности процедурой медиации были опрошены школьники, вовлеченные в примирение в течение последних 4-х лет, всего 37 учеников из 88.

Результаты анкетирования участника медиации.

1. Вы довольны результатом медиации? Да – 37- 100%.
2. Осталась ли у Вас неприятные чувства к противоположной стороне? Нет – 37 – 100%.
3. Как думаете, можно ли было решить конфликт другим способом? Думаю, что нет - 34 – 92%; не знаю - 3 – 9%.
4. Станете ли вы использовать полученный опыт решения своих конфликтных ситуаций путем медиации? Да - 31 – 84%; скорее всего, да – 6 – 16%..
5. Хотели бы попробовать себя в роли медиатора? Да – 11 – 29%; возможно – 5 – 14%; нет, сложно - 21 – 57%.

Вывод. В целом удовлетворены результатами процесса медиации 100% участников переговоров.

Заключение

В ходе работы исследованы причины возникновения конфликтов, принципы медиации и отличие медиативного подхода от иных подходов к разрешению конфликтов, определены возможности разрешения конфликтов с помощью медиации.

Достигнута цель исследования: доказана положительная результативность работы службы примирения, что подтвердило гипотезу о том, что конфликтные ситуации можно эффективно разрешать с помощью встреч примирения, которые проводят обученные школьники-медиаторы в среде сверстников по принципу «равный – равному».

Все участники медиативных встреч приобретают навыки конструктивного мышления, что позволяет применять полученные знания для разрешения конфликтных ситуаций. Школьники, получившие опыт проведения медиативных встреч, успешно применяют его в школьной жизни.

Геополитическая ситуация в современном обществе провоцирует проблемы в общении подрастающего поколения, в норму входит доминирование, унижение других, более слабых физически и морально. Именно поэтому так необходимо формировать положительные жизненные установки, развивать умение бесконфликтного общения, учиться решать конфликты путем медиативного подхода, переговоров, уважать мнение друг друга.

Практическая значимость работы состоит в том, что опыт работы школьников, обученных технологии медиации, можно с успехом использовать в работе школьной службы примирения, а сама медиация является эффективной технологией разрешения конфликтов.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Агеева Л. Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие /УлГТУ, 2010. – 200 с.
 2. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. — М.: Гуманит. изд; центр ВЛАДОС, 2003. — 208 с.
 3. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях - 2-е изд., СПб.: Питер, 2009. - 304 с.
 4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога.- СПб: Питер, 2007.- 205 с.
 5. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
 6. Светлов В. А. Управление конфликтом.- СПб: «Росток», 2003.- 320 с.
 7. Светлов В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент, СПб.: «Питер», 2005.-120 с.
- Интернет-источники:
8. [http://ru.wikipedia.org/wiki/ Медиация](http://ru.wikipedia.org/wiki/Медиация)
 9. http://www.elitarium.ru/2011/06/14/upravlenie_konfliktami
 10. http://mosmediator.narod.ru/printsipi_mediatsii