

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В. П. АСТАФЬЕВА»

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра социальной педагогики и социальной работы

ПОЛЕТАЕВА ДАРЬЯ ИВАНОВНА

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Развитие навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков,
находящихся в социально опасном положении

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

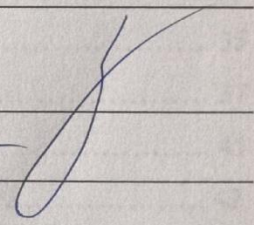
Направленность (профиль) образовательной программы
«Реабилитолог в социальной сфере»

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

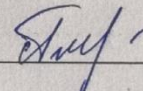
Заведующий кафедрой, руководитель
д. пед. наук, профессор Фурьева Т.В.


Руководитель
Хацкевич Т.А.

Дата защиты


18.06.25
Обучающийся
Полетаева Д.И.

Оценка


хорошо

Красноярск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении	
1.1. Сущность и содержание понятий: конфликт, конфликтное поведение, стратегии поведения в конфликте.....	6
1.2. Особенности развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков.....	10
1.3. Медиативные технологии в работе с подростками.....	16
Глава 2. Экспериментальная работа по развитию навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении	
2.1. Диагностика навыков поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении	22
2.2. Программа по развитию навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, оценка результативности программы.....	25
Заключение.....	36
Список использованных источников.....	38
Приложение А.....	42
Приложение Б.....	43
Приложение В.....	46

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты являются неотъемлемой частью межличностного общения, и отсутствие умения их конструктивно решать может привести к постоянному стрессу, повышенной тревожности и снижению самооценки. Подростки, не обладающие навыками конструктивного разрешения конфликтов, могут испытывать постоянное эмоциональное напряжение, что негативно сказывается на их общем психологическом состоянии.

Поэтому проблема неумения подростков решать конфликты конструктивно является актуальной по нескольким причинам. Подростковый возраст является переломным периодом жизненного цикла, когда происходят сильные изменения в психоэмоциональной и социальной сферах. В пубертатном возрасте молодые люди сталкиваются с различными вызовами, такими как адаптация в учебном процессе, сложные межличностные отношения и поиск своей идентичности. Способность к конструктивному поведению, которая включает в себя навыки решения конфликтов, саморегуляции и эффективного общения, становится крайне важной для успешной адаптации к современным условиям существования.

Степень агрессии и конфликтности среди подростков находящихся в социально опасном положении, а также распространение негативных явлений, таких как буллинг, социальная изоляция и зависимости, подчеркивают необходимость развития навыков конструктивного поведения. Подростки, обладая такими знаниями, могут более эффективно справляться со спорами и стрессами, строить здоровые отношения и избегать деструктивного поведения.

С учетом современных социальных и технологических изменений, подростки все чаще сталкиваются с цифровыми угрозами и влиянием социальных сетей. Развитие познаний критического мышления и конструктивного поведения помогает им противостоять этим вызовам, обеспечивая лучшее ориентирование в сложной информационной среде.

Таким образом, проблема неумения подростков, находящихся в социально опасном положении решать конфликты конструктивным характером является

многогранной и требует внимательного рассмотрения. Поэтому исследование этой темы значимо не только для науки, но и для практики. Создание программ и методик, направленных на обучение и развитие конструктивного поведения у подростков, находящихся в социально опасном положении может способствовать уменьшению уровня агрессии и проявлений деструктивного поведения, тем самым положительно отражаться на обществе в целом.

Объект: процесс развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении.

Предмет: условия развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении.

Следовательно, **целью** данной работы является выявить и апробировать условия развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении.

Задачи:

1. Проанализировать содержание понятий «конфликт», «конфликтное поведение», «навыки конструктивного поведения подростков» в научных исследованиях.

2. Изучить особенности проявления конфликтного поведения подростков, находящихся в социально опасном положении.

3. Провести диагностику сформированности навыков поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении, проанализировать и интерпретировать результаты.

4. Разработать и апробировать программу по развитию навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении, оценить ее результативность

Гипотеза: Развитию навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении, будут способствовать условия:

- выявлен уровень сформированности навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков;

- разработана и проведена программа обучения конструктивным навыкам поведения для подростков, находящихся в социально опасном положении, посредством медиативных технологий.

Методы: теоретические: анализ научной литературы, эмпирические: наблюдение, опрос, методика Т. Килманна.

Практическая значимость работы: заключается в том, что разработанная программа развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в СОП может быть использована реабилитологами, специалистами по социальной работе, специалистами по работе с семьей, социальными педагогами, педагогами - психологами и иными специалистами осуществляющими работу с подростками.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложения.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОЦИАЛЬНО ОПАСНОМ ПОЛОЖЕНИИ

1.1. Сущность и содержание понятий: конфликт, конфликтное поведение, стратегии поведения в конфликте

Конфликты являются обычным явлением в различных сферах нашей повседневной жизни, как на работе, так и дома. Конфликт возможно описать множеством способов. Однако, разногласия могут существовать долгое время и не вызывать конфликт. Такое противоборство может оставаться невидимым и требует определенного события, чтобы перерасти в явный конфликт, в открытое соперничество.

Конфликт — это социальное явление, возникающее в результате столкновения противоположных интересов, ценностей, взглядов или потребностей участников взаимодействия. Конфликт является частью человеческих отношений и может проявляться как на межличностном уровне между двумя людьми, так и на уровне групп, организаций или даже государств [7].

К конфликтам могут привести различные факторы, например: финансовые проблемы, расхождение в ценностях и убеждениях, власть, индивидуальные различия и другие. Конфликты затрагивают все стороны жизни и социальные взаимодействия [4]. Когда возникает конфликт, он имеет свою структуру. В любой ситуации столкновения можно выделить участников и объект конфликта. Объектом является ситуация, вопрос или ресурс, по поводу которого складываются противоречия и мнения сторон, участвующих в споре.

Выделяют главных и второстепенных участников конфликта.

В изучении конфликта по отечественной психологии выделяются три основных подхода: онтологический, ситуативный, личностный.

Личностный подход включает в себя разбор потребностей, интересов и мотивов личности, которые формируют поведение в конфликтной ситуации.

Конфликт рассматривается как соприкосновение сторон с разными взглядами и целями, которые приводят к поступкам, направленным друг на друга [6].

Г.И. Козырев полагает, что «конфликт является характеристикой взаимоотношений между участниками, в которых каждая сторона стремится к своим целям, конкурируя с другой». В.П. Шейн высказывает мнение, что «конфликт происходит в результате пересечения интересов, когда одна из сторон чувствует себя уязвимой из-за действий другой», таким образом, мнения авторов расходятся: Г. И. Козырев фокусируется на взаимодействии личностей, а В. П. Шейн — на пересечении интересов [12].

Представители ситуативного подхода рассматривали конфликт в качестве индивидуального явления, согласно определению А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова, которое характеризуется столкновением противоположных точек зрения, сопровождаемого острыми негативными эмоциями [4].

В рамках онтологического подхода исследуется взаимосвязь между поведением человека в конфликте и образом конфликтной ситуации. В данном подходе предполагается, что человек активно строит социальную реальность и является субъектом в конфликтной ситуации. Индивидуальные представления о себе, оппоненте и самой конфликтной ситуации формируют образ конфликтной ситуации. Под конфликтным поведением Н.А. Лобан понимает «активность субъекта, регулирующую пространственно-временной организацией и зависящую от конфликтной ситуации».

Н.В. Гришина считает, что «конфликтное поведение представляет собой активность, направленную на изменение существующего противоречия между сторонами». Целью поведения в конфликтной ситуации является защита собственных интересов и ограничение интересов противоположной стороны. Важной составляющей конфликтного поведения являются стратегии, включающие выбор и применение различных тактик и стилей взаимодействия между людьми. Особое внимание в исследовании конфликта авторы уделяют анализу поведения оппонента и его действий в процессе разрешения конфликта [9].

Конфликтологи классифицируют конфликты в зависимости от количества участников, выделяя внутриличностные и социальные конфликты. Социальные конфликты подразделяются на личностные, групповые, межгрупповые и международные. Согласно одной из теорий, «межличностный конфликт возникает при столкновении оппонентов на основе противоречий, выраженных в разнонаправленных целях в конкретной ситуации». Личностные качества и психологические особенности играют важную роль в любом межличностном конфликте [31].

В современной конфликтологии широко распространена двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии, разработанная К. Томасом и Р. Киллманом. Данная модель рассматривает стратегию поведения в конфликте как ориентацию личности (группы) по отношению к конфликту и установку на определенные формы поведения в ситуации конфликта.

Существует пять стратегий поведения личности в ситуации конфликта, согласно исследованию Т. Килманна:

Соперничество - предполагает достижение своих интересов за счет других;

Приспособление - личность готова отказаться от своих интересов в пользу другого;

Компромисс - оппоненты находят приемлемое решение путем взаимных уступок;

Избегание - характеризуется отсутствием стремления к сотрудничеству и достижению собственных целей;

Сотрудничество - направлена на поиск решений, удовлетворяющих интересы всех сторон.

Рассмотрим более подробно стратегии поведения в конфликте. При возникновении споров каждый оппонент фокусируется на своих собственных интересах, не обращая внимания на интересы других. Борьба за достижение собственных целей за счет других определяет тактику в данной ситуации. Стратегия избегания характеризуется стремлением избежать конфликта. Низкое внимание к собственным и чужим интересам является общим признаком этой

стратегии, которая включает избегание принятия ответственности за свои действия, отказ защищать свои права, скрытое стремление к сотрудничеству и избегание споров.

Стратегия сотрудничества направлена на установление долгосрочных взаимовыгодных отношений между сторонами. Для ее реализации необходимо быть готовым отказаться от собственных интересов, избегать конфликтов и соглашаться с требованиями оппонента. Индивидуальные действия в этом случае направлены на улучшение отношений с другой стороной путем уступок собственных позиций. Данная стратегия применяется в ситуациях, где важно сохранить хорошие отношения с конфликтной стороной.

Компромисс подразумевает частичное удовлетворение интересов сторон за счет некоторых уступок. Однако существует недостаток в виде остаточной неудовлетворенности тех, кто пошел на уступки.

В различных ситуациях каждая из стратегий может быть эффективной. Оптимальный подход зависит от конкретной ситуации и индивидуальных особенностей характера. Часто в конфликтных ситуациях используются различные комбинации стратегий, при этом одна из них может преобладать [1].

Таким образом, когда люди начинают общение, может возникнуть конфликт, который способствует борьбе за достижение целей. Этот конфликт отражается через неконструктивное поведение, которое влияет на отношения между сторонами. Стратегии конфликтного поведения включают в себя тактики и стили взаимодействия между людьми.

1.2. Особенности развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков, находящихся в социально опасном положении

«Подросток в социально опасном положении — это несовершеннолетний в возрасте до 18 лет, который вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровья, либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, либо совершает правонарушение или антиобщественные действия». Такие подростки чаще всего склонны к конфликтным ситуациям, и неумению конструктивно их разрешать [36].

Конструктивное поведение в конфликте – это тип поведения, который ориентирован на конструктивное решение конфликтов, достижение положительных результатов и создания благоприятной атмосферы для общения и взаимодействия. Данный тип поведения включает в себя активное слушание, уважение к мнению других, умение находить компромиссы и сотрудничество в достижении общих целей.

К сожалению, у подростков находящихся в социально опасном положении конструктивные навыки поведения могут не формироваться из-за ряда факторов: отсутствие положительной модели поведения в окружении, влияние негативной среды, в которой они растут, может отсутствовать доступ к образовательным ресурсам и поддержке, что затрудняет развитие социальных навыков. А также психоэмоциональные проблемы, такие как травмы, низкая самооценка играют значительную роль в формировании поведения.

В целом конфликтное поведение в подростковом возрасте является широко распространенной проблемой. Его применение помогает в защите своих позиций как в отношениях с взрослыми, так и со сверстниками. Подростку приходится столкнуться с непростым периодом в жизни, который можно определить как кризис подросткового возраста, находясь на грани между детством и взрослой жизнью.

С психологической точки зрения, конфликтность подразумевает повышенную готовность к столкновениям, склонность к провокациям и защите себя с помощью агрессивного поведения. Поэтому подростковый конфликт можно рассматривать как защитный механизм для подростка [33].

Множество факторов способствуют развитию конфликтного поведения у подростков. Часто у подростков СОП присутствует конфликтный характер, у таких несовершеннолетних имеется недостаток внимания и заботы в семье. Они часто стремятся привлечь внимание, данное поведение может стать эффективным способом решения проблемы для них. Конфликт может быть следствием эгоизма ребенка, а также наблюдением за постоянными ссорами родителей, что приводит к подражанию их поведения. В любом случае, авторы указывают на необходимость борьбы с неконструктивным поведением подростков [2].

Конфликтогенность личности может быть обусловлена комплексом причин, включающих в себя 3 фактора:

Психологические факторы - темперамент, степень агрессии, уровень притязаний, текущее эмоциональное состояние, уровень тревожности;

Социально-психологические факторы - социальные установки и ценности, отношение к конфликтующему человеку, ориентация в межличностных взаимодействиях, коммуникативных умениях, интеллектуальный уровень, основные поведенческие направления и прочие аспекты;

Социальные факторы - условия жизнедеятельности, возможности для релаксации, социальное окружение, общий уровень культурного развития, доступность к средствам удовлетворения потребностей и другие социальные условия.

В контексте подросткового возраста, процесс самоопределения и стремление к формированию индивидуальной системы взглядов тесно коррелируют с личностными и эмоциональными аспектами мышления данной возрастной группы [2].

Период пубертата, охватывающий возрастной интервал с 10-11 до 15 лет, представляет собой значимый этап онтогенеза, характеризующийся началом

трансформации от детского возраста к юности. Этот период относится к категории критических возрастных этапов, влекущих за собой глубокие изменения в области сознания, деятельности и системы взаимоотношений субъекта. В период созревания наблюдается повышенная интенсивность гормональных колебаний и телесных изменений, а также прогрессирование когнитивной и эмоционально-волевой сфер.

В контексте развития пубертата происходят значимые трансформации в области самоидентификации, оказывающие существенное влияние на процесс формирования характера. В своем исследовании Б.Г. Ананьева считает что, «в данном периоде ребенок начинает осознавать свою индивидуальность, переходя от внешних оценочных суждений, преимущественно родительских, к внутренним. В ходе этого процесса у него складывается собственная концепция "Я", которая оказывает влияние на его поведенческие реакции и процесс принятия решений».

В период подросткового возраста, характеризующийся кризисом, связанным с процессом освобождения от родительской опеки, Э. Шпрангер выявил специфические черты психического развития. «В данной фазе развития личности наблюдается формирование новых уровней сознания, включая осознание собственной индивидуальности, развитие способностей к саморефлексии и самопониманию» [39].

Процесс формирования новой системы социальных связей в подростковом возрасте представляет собой сложную задачу, которая часто сопровождается конфликтами, особенно в контексте взаимодействия со сверстниками и взрослыми. Ситуации, которые мешают нормальному развитию личности, могут возникать из-за противоречий между психологическими особенностями подростка и внутренними или внешними условиями его роста. В результате подростки нередко формируют импульсивные, неэффективные, незрелые и неподходящие отношения с окружающими, что ведет к увеличенной конфликтности в их поведении [20].

В период подросткового возраста социальные и психологические факторы оказывают значительное влияние на формирование эмоционального фона

молодых людей. Низкий социометрический статус в среде сверстников может способствовать увеличению внутреннего конфликта и негативного отношения к себе, что может привести к возникновению тревожности. Психологическая конфликтность личности в период подросткового кризиса имеет важное значение для понимания развития подростковой психики.

«Конфликтность является результатом кризисного периода подросткового возраста» согласно И.О. Истратовой. В этот период наблюдается резкое изменение поведения у подростка, что оказывает влияние как на него самого, так и на окружающих. Глубинные причины этих изменений часто остаются неосознанными для подростка [11].

А.П. Новгородцева выделяет следующие внутриличностные конфликты:

- Конфликт «Я-концепции», проявляющийся в противоречивом отношении к собственной личности, особенно в переживании изменяющейся внешности;
- Конфликт в развитии и реализации психосексуальной функции;
- Конфликт доверия к миру, выражающийся в стремлении к социальной дистанции и независимости от взрослых;
- Конфликт между желанием отстраниться от взрослых и потребностью в их поддержке;
- Конфликт двойственных чувств по отношению к близким, друзьям и знакомым, который может рассматриваться как проявление нравственной неопределенности.

Анализ подростковой конфликтности, проведенный О.В. Рубцовой, позволяет рассматривать ее как важный аспект оценки потенциала подростка и процесса формирования его идентичности. В своем исследовании автор расширяет классификацию внутренних конфликтов, предложенную А.П. Новгородцевой, включая в нее "ролевой конфликт". «Этот вид конфликта связан с изменением социальных ролей подростка при переходе из детской во взрослую социальную группу. Подросток не просто принимает новые роли, он исследует

их, нарушая устоявшиеся общественные нормы в поиске своей уникальной идентичности» [32].

Исследование, проведенное С.Н. Колобовой и И.Е. Нестеренко, показывает, что уровень конфликтности у большинства подростков является средним или низким. Однако у подростков с тенденцией к деструктивному поведению чаще проявляются вербальные и физические формы конфликтного поведения, а также внутренний конфликт. Подозрительность, вспыльчивость, обидчивость и нежелание идти на компромиссы являются основными личностными чертами у таких подростков [13].

В период подросткового возраста проявление конфликтности приобретает особенный характер. В старших классах, независимо от того, являются ли они деструктивными или нет, подростки обладают чертами "непреклонности, настойчивости, решительности". По мере взросления они начинают проявлять больше оппозиции и негативизма. В этом возрасте сохраняется стремление к самоутверждению, что проявляется в активном конфликтном поведении и агрессивных реакциях, характерных для подросткового возраста [39].

Современная литература содержит информацию о том, как подростки выбирают свои поведенческие стратегии в ситуациях конфликта. Исследование Н.А. Рождественской показало, что подавляющее большинство подростков предпочитает использовать стратегию соперничества для защиты своих интересов в конфликтной ситуации. Затем следует стратегия приспособления, а затем компромисс. Наименее популярны у подростков стратегии избегания и сотрудничества.

Анализ исследования О.Б. Бовть показывает, что подростки часто выбирают стратегию соперничества в конфликтных ситуациях. «Вместо поиска компромисса, они предпочитают сражаться и стремятся к власти, насильственно накладывая свое решение на оппонента». Такие подростки ориентированы только на свои интересы, игнорируя интересы другой стороны, проявляя эгоизм и враждебность. Они имеют высокие требования и не готовы их понижать, что часто приводит к недовольству и жертвам среди участников конфликта [25].

Исследование также указывает на то, что «подростки с определенными психологическими особенностями могут выбирать различные стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Некоторые из них могут проявлять агрессию и эмоциональность, стремясь защитить свою позицию любыми средствами. Они могут быть удовлетворены своим поведением, не испытывая потребности в самокритике или изменении своих личностных качеств».

Во многих исследованиях отмечают, что мальчики проявляют склонность к соперничеству, настойчиво отстаивая свои интересы и стремясь к достижению значимых результатов. В то время как девочки чаще выбирают стратегию приспособления, идут на компромисс и готовы жертвовать своими интересами ради поддержания дружеской атмосферы [3].

Таким образом, можно сделать вывод о том, что подростковый возраст характеризуется интенсивным развитием самосознания, формированием Эго-идентичности и произвольной регуляции поведения, а также переоценки отношений с родителями и сверстниками. Развитие психики подростка происходит в когнитивной и эмоциональной сферах, способствуя формированию способности к самооценке. Самоидентификация включает осознание себя в контексте единства различных аспектов личности и признание собственной уникальности. В этот период происходит смещение внутреннего фокуса с внешнего мира на самого себя. В будущем влияние семьи уменьшается, а сверстники становятся основным источником признания и норм поведения. Подросток проявляет свое чувство взрослости через стремление к самостоятельности и защите собственной независимости. Для подростков находящихся в СОП тяжело научиться конструктивно разрешать конфликтные ситуации, так как в большинстве случаев у таких подростков изначально отсутствуют навыки конструктивного поведения. Формирование данных навыков является крайне важной задачей, так как это играет решающую роль в жизни подростка.

1.3. Медиативные технологии в работе с подростками

Основным показателем развития личности является умение устанавливать конструктивные отношения с другими людьми и эффективно разрешать конфликты. Процесс формирования поведенческих стратегий в ситуациях конфликта начинается на ранних этапах жизни, когда человек учится социальным взаимодействиям. Подростковый период рассматривается как один из самых сложных и противоречивых, что делает его особенно уязвимым к возникновению конфликтов.

Накопленный подростками опыт служит основой для освоения различных стратегий разрешения конфликтов. Внутренние изменения, происходящие в организме подростков, могут приводить к возникновению противоречий и конфликтов с родителями, сверстниками и другими людьми из их окружения. Межличностные взаимодействия в условиях конфликта часто вызывают у них трудности, что ведет к преобладанию деструктивных тенденций в их отношениях. Вместо того чтобы анализировать ситуацию и искать оптимальные решения, подросток может стремиться воздействовать на оппонента, что только ухудшает конфликт. Это во многом связано с недостатком коммуникативных и социальных навыков у молодых людей [3].

Развитие у подростков навыков конструктивного разрешения проблемных ситуаций является важной задачей для предотвращения негативных последствий. Процесс конструктивного разрешения конфликта является сложным, где участники принимают решение о стратегии выхода из конфликта, что в значительной мере определяет его исход. Исследователи предлагают множество рекомендаций по поведению в конфликтных ситуациях, выбору методов разрешения и их управлению.

Особое внимание следует уделить медиации как способу разрешения конфликтов среди подростков, а также для формирования навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. Медиация является уникальным социально-психологическим явлением, которое помогает снизить

эмоциональное напряжение, способствует принятию конструктивных решений и содействует урегулированию конфликтов [23].

Главной целью медиатора является организация переговоров, чтобы участники смогли достичь взаимовыгодного решения. Один из ключевых принципов медиации заключается в том, что стороны конфликта принимают участие в процессе добровольно. Кроме того, право на ведение переговоров полностью принадлежит сторонам, и ответственность за итоги – соглашение, к которому они приходят, также лежит на них [35].

Медиация как метод разрешения конфликтов привлекает внимание многих авторов и исследователей. Одним из наиболее известных авторов является Рыбинка К.В., которая написала ряд статей и книг о медиации контексте переговорного процесса и разрешения конфликтов исследуя теоретические и практические применения медиации.

Кен Неттл рассматривает применение медиации в сфере семейных споров, его исследования фокусируются на том, как медиация может помочь людям, сталкивающимися с трудными жизненными ситуациями, наладить конструктивный диалог.

Также стоит отметить, что многие авторы из области социальной работы, такие как Мэри О`Малли и Эдвард Л. Гарнер, подробно изучают эмоциональные и психологические аспекты медиационного процесса и его влияние на участников, их работы исследуют как медиация может служить для улучшения межличностных отношений.

Авторы, изучающие медиацию, акцентируют внимание на несколько ключевых аспектах, которые подчёркивают её значение и эффективность.

Медиация рассматривается как альтернативный метод разрешения споров, позволяющий сторонам достичь согласия без обращения в суд. Авторы подчеркивают, что в ходе медиации стороны имеют возможность активно учувствовать в обсуждениях своих интересов и нужд. Многие исследователи акцентируют внимание на роли медиатора как нейтрального третьего лица. Также медиация способствует укреплению отношений между сторонами, авторы

отмечают, что разрешение конфликта через медиацию может помочь восстановить доверие и улучшить коммуникацию, что в дальнейшем приведет к гармоничным взаимоотношениям.

Итак, «медиация – это четко организованный алгоритм переговоров, или последовательность этапов, которые обязательны для успешности всего процесса.

Основные этапы медиации:

- 1 этап – Введение в процесс медиации;
- 2 этап – Презентация сторон – рассказ каждой стороны, в чем суть их спора, разногласий, конфликта;
- 3 этап – Дискуссия по выработке вопросов для обсуждения и переговоров;
- 4 этап – Кокус – индивидуальная работа медиатор с каждой из сторон;
- 5 этап – Дискуссия по выработке возможных предложений для урегулирования конфликта;
- 6 этап – Подготовка проекта соглашения;
- 7 этап – Выход из медиации.

Исследования показывают, что медиация является эффективным методом разрешения конфликтов среди подростков. Использование медиативных технологий имеет множество преимуществ. Этот процесс обеспечивает конфиденциальность, снимает психологическое и эмоциональное напряжение, дает участникам возможность контролировать ход переговоров и способствует достижению справедливых решений, основанных на интересах всех сторон. Медиация помогает выявить причины и факторы, приводящие к конфликту, предотвращая его эскалацию, защищая детей и подростков от негативного воздействия окружающей среды, а также корректируя поведение тех, кто уже совершил ошибку. Конфликты среди подростков неизбежны в различных образовательных и социальных учреждениях, а также в обществе в целом. Поэтому важно обучать их мирным способам разрешения споров. Для того чтобы подростки могли самостоятельно справляться с трудными ситуациями, необходимо предоставить им возможность равноправного участия в процессе разрешения конфликтов и учесть их мнение. Использование медиации позволяет

хотя бы частично снизить уровень агрессии среди подростков и предотвращать рост конфликтов до более серьезных последствий [34].

Подростки постоянно стремятся к самореализации, которая заставляет их активно участвовать в поиске своего места, в общении со своими сверстниками и изучить различные роли в обществе. Ключевые элементы их жизни включают их положение в группе, их отношения со сверстниками и их мастерство в взаимодействии с людьми противоположного пола.

Следовательно, молодые люди не могут применять эффективные стратегии для разрешения конфликтов, что приводит их к насилию или они становятся жертвами агрессии во взрослой жизни.

Конфликт должен быть решен его непосредственными участниками, поскольку только они смогут найти лучшее решение. И если они возьмут на себя ответственность за решение, то наверняка выполнят его и больше не попадут в подобную ситуацию.

В «Медиативной службе примирения» решением конфликта занимается куратор и медиатор.

Куратор организует примирительную встречу только по запросу, поэтому он предварительно встречается с каждым участником конфликта индивидуально.

Посредник обеспечивает равную поддержку равным сторонам в их попытке найти решение в споре.

Целью службы примирения является развитие среди несовершеннолетних восстановительного способа реагирования на конфликты и правонарушения.

«Служба примирения» выполняет следующие задачи:

- Ограничение административных и ориентированных на наказание реакций на конфликтную ситуацию с причинением вреда, нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних, а также развитие восстановительных практик, таких как «Восстановительная медиация», «Круг сообщества», «Восстановительная конференция» и т.д.

- Передача ценностей восстановительной культуры (ответственность, взаимопонимание, поддержка и т.д.) педагогам, несовершеннолетним и родителям [22].

Для подростков медиация представляет собой эффективный инструмент обучения конструктивному общению с ровесниками и взрослыми.

В работе с подростками медиация позволяет создать безопасную и поддерживающую среду, в которой несовершеннолетние будут чувствовать себя комфортно, медиатор развивает доверие подростков, также важным моментом является соответствие специфики подросткового возраста, медиатор подбирает техники работы опираясь на возрастной диапазон несовершеннолетних, например проводит игровые методы или ролевые игры, чтобы помочь подросткам представить ситуацию с разных сторон, это помогает повысить их вовлеченность и понимание конфликта, а также развить навыки разрешения споров [33].

Решение задачи профилактики и контроля подростковых конфликтов достигается путем применения медиации [27].

Выводы по первой главе

В первой главе данной работы рассматривается множество ключевых моментов, влияющих на становление и развитие навыков эффективного разрешения конфликтов у подростков СОП. Подростки данной категории зачастую сталкиваются с особыми условиями, которые предопределяют характер их поведения в конфликтных ситуациях.

Для подростков находящихся в СОП тяжело научиться конструктивно разрешать конфликтные ситуации, так как в большинстве случаев у таких подростков изначально отсутствуют навыки конструктивного поведения. Формирование данных навыков является крайне важной задачей, так как это играет решающую роль в жизни подростка.

Развитие навыков конструктивного поведения в конфликте требует целенаправленной работы, включение подростков в различные социальные институты, а также медиации, как положительного подхода обучения эффективного разрешения конфликтных ситуаций.

Далее нами планируется провести экспериментальное исследование с целью изучения поведения подростков в конфликтных ситуациях и выявления возможностей развития навыков конструктивного решения конфликтов.

ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РАЗВИТИЮ НАВЫКОВ КОНСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ У ПОДРОСТКОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В СОЦИАЛЬНО ОПАСНОМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Диагностика поведения подростков в социально опасном положении

Нами был проведен экспертный опрос на базе «Краевого государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кировский» (далее Центр) с сотрудниками (специалистом по социальной работе, социальным педагогом и педагогом – психологом) с целью выявления уровня выраженности конфликтного поведения подростков на примере их работы (таб. 1).

Исходя из опроса, подростки могут вступать в конфликтные ситуации со сверстниками 1 раз за 3 часа пребывания в Центре, со специалистами конфликтных ситуаций не происходит. Конфликты между подростками возникают из-за конкуренции, соперничества за внимание со стороны специалистов Центра, повышения значимости себя среди сверстников за счёт унижения других детей. В качестве поведения в данных конфликтах выступает агрессия, оскорбления, угрозы подраться на улице, иногда применение физической силы – подзатыльники, толкания, хватание за шею.

Из 10 подростков находящихся в СОП 7 человек вступают в конфликт на ежедневной основе.

Исходя из этого, нами были рассмотрены стратегии поведения, такие как: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и проведена «Методика «Стиль поведения в ситуации конфликта» Томаса - Килманна (тест определение способов реагирования на конфликтные ситуации) среди несовершеннолетних подростков находящихся в СОП на базе Центра. Выборка составила 10 несовершеннолетних подростков в возрасте 12-17 лет.

Методика предназначена для определения способов реагирования на конфликтные ситуации.

Краткое описание шкал методики:

Соперничество (давление) – жёсткое противостояние сторон, столкновение взглядов и принципов.

Сотрудничество (разрешение проблем) - направлено на поиск решений, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон.

Компромисс (делим пополам) - взаимные уступки, приемлемое решение для противостоящих сторон.

Уклонение (уход) - избегание конфликта и отказ отстаивать свои интересы или точку зрения.

Приспособление (сглаживание) – готовность уступить, пренебрегая собственными интересами.

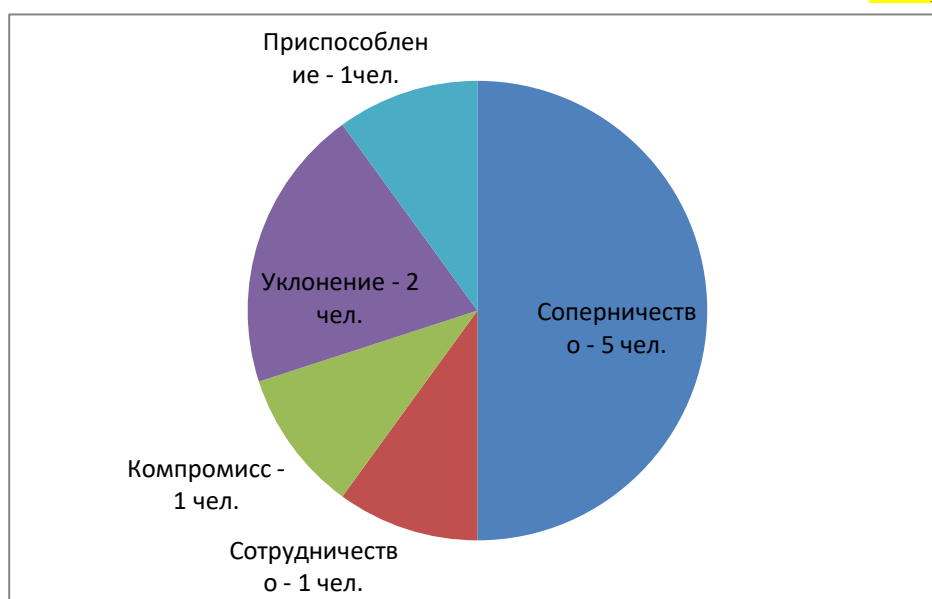
Выбор методики обусловлен информативностью шкал, возможностями количественного и качественного анализа, соответствием цели исследования.

Испытуемым предлагалось 30 пар суждений, в каждой из которых необходимо выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Обработка результатов осуществлялась согласно ключу методики.

График 1 – Способы реагирования в конфликте у подростков

(НЕ ГРАФИК, А Рисунок 1 – Способы реагирования.... Название по центру

под рисунком)



Результаты, представленные на графике 1, свидетельствуют о том, что соперничество как способ разрешения конфликта выбирают 5 подростков. Лишь 1 подросток предпочитает сотрудничество в ситуациях конфликта. Подростки, выбирая данный стиль поведения, не стремятся к нахождению возможных путей решения, которые могли бы удовлетворить потребности обеих сторон. Вместо этого, большинство подростков выбирают активную борьбу за свои интересы, используя принуждение и другие методы давления на оппонентов. Им важны только собственные интересы, отношениям с другими не являются значимыми. В связи с этим, для таких подростков конфликт становится средством защиты своих потребностей.

Для подростков, межличностные отношения имеют большое значение, они стремятся к разрешению конфликтов между сторонами. Поэтому, когда возникает конфликт, подростки реагируют на него как на возможность достичь более приемлемого решения для всех. Из 10 подростков 1 выбирает компромисс как способ разрешения конфликтов, такие подростки готовы искать приемлемое решение через взаимные уступки, пытаясь урегулировать разногласия, предлагая

уступки в обмен на уступки от другой стороны. Межличностные отношения играют важную роль для этих подростков, поэтому они видят конфликт как возможность частично удовлетворить свои интересы и интересы своего оппонента.

Приспособление в качестве способа разрешения конфликтных ситуаций выбрал 1 подросток. Такие подростки не стремятся к сотрудничеству или достижению собственных целей в конфликте. Вместо этого они предпочитают соглашаться со второй стороной, не задумываясь о своей цели во избежание конфликта. Подростки, находясь в ситуации конфликта, часто проявляют готовность к уступкам, предпочитая смягчить разногласия за счет своих интересов и сохранить благоприятные отношения с оппонентом.

Второй по популярности способ реагирования подростков на конфликт - это уклонение (2 человека). Они не стремятся разрешить конфликт, не преследуют своих целей, избегают ответственности и принятия решений.

По наблюдению специалистов подростки, находящиеся в СОП чаще всего выбирают позицию соперничества, отстаивают свою позицию до конца, проявляя агрессию по отношению к оппоненту, остаются в конфликте и отказываются его разрешать.

Таким образом, подростки действительно в ситуациях конфликта часто выбирают стратегию соперничества, поэтому наша задача помочь подросткам освоить более конструктивные стратегии, такие как компромисс, сотрудничество и уход от конфликта, чтобы они могли успешно справляться с трудностями и строить гармоничные отношения с окружающими.

2.2. Программа по развитию навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков в социально опасном положении

Нами была разработана и апробирована программа развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков «Слушай и понимай», которая обеспечивает подготовку и сопровождение детей подросткового возраста

к деятельности в медиативной службе, а также развитие навыков конструктивного поведения. Способствует снижению уровня конфликтности, выстраиванию конструктивных отношений правильного реагирования в конфликтных ситуациях, созданию условий для развития коммуникативной и социально благополучной личности каждого подростка, росту «социальной практики» в решении конфликтных ситуаций, а также позитивной самореализации подростков.

Место проведения: КГБУ СО «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кировский».

Цель программы заключается в обучении несовершеннолетних подростков конструктивным навыкам разрешения конфликтов.

Задачи:

1. Изучить теоретические и практические аспекты медиации;
2. Развить навыки эффективной коммуникации;
3. Развить навыки решения проблем и принятия решений.

Принципы проведения программы:

1. толерантность;
2. активность;
3. партнерское взаимодействие;
4. конфиденциальность.

Участники программы: подростки 12-17 лет, находящиеся в социально опасном положении.

Таблица 1 — План мероприятий

(Основной текст в таблице по ширине, заголовки по центру!)

Мероприятие	Срок исполнения	Ответственные	Планируемый результат
Занятие 1: «Вводное занятие».	Декабрь 2024 г. (1 занятие)	Педагог – психолог, социальный педагог, специалист по социальной работе.	Составлен список участников. Сформировано представление у подростков об особенностях программы. Подростки ознакомлены с

			теоретическими основами о медиации.
Занятие 2: «Знакомство».	Декабрь 2024 г. (1 занятие)	Специалист по социальной работе.	Приняты правила работы группы. Участники познакомились друг с другом.
Занятие 3: «Мы команда».	Январь 2025 г. (2 занятия)	Педагог – психолог.	Сплочение коллектива, посредством проведенных упражнений и тренингов.
Занятие 4: «Коммуникация».	Январь 2025 г. (2 занятия)	Социальный педагог	Повышены коммуникативные навыки и организаторские способности участников программы.
Занятие 5: «Конфликт».	Февраль 2025 г. (1 занятие)	Педагог – психолог.	Расширен понятийный аппарат в области конфликтологии. Развита навыки конструктивного выхода из конфликтной ситуации.
Занятие 6: «Примирительная программа».	Февраль 2025 г. (1 занятие)	Специалист по социальной работе.	Сформированы представления о деятельности ведущего примирительной программы. Повышен уровень знаний несовершеннолетних о медиации.
Занятие 7: «Медиационные приёмы».	Март 2025 г. (1 занятие)	Социальный педагог.	Отработаны основные приемы работы ведущего медиации.
Занятие 8: «Мы медиаторы».	Март – Апрель 2025г. (2 занятия)	Педагог – психолог, социальный педагог, специалист по социальной работе.	Отработаны навыки проведения и разрешения конфликтных ситуаций.
Занятие 9: «Проектная деятельность».	Апрель 2025г. (1 занятие)	Специалист по социальной работе.	Закреплены навыки групповой работы. Развита умения формулировать цели и определять пути их реализации.
Занятие 10: «Рефлексия».	Апрель 2025г. (1 занятие)	Педагог – психолог, социальный педагог.	Анализ уровня подготовленности участников, как начинающих медиаторов.

Занятие 1 «Вводное занятие» (убрать выделения по тексту)

Составление списка участников.

Детям рассказывалось «Что такое медиация», почему необходимо пройти обучение по данной программе.

Проведено упражнение «Ожидания». Каждому ребенку задавался вопрос «Чего я жду от участия в занятиях?».

Занятие 2 «Знакомство»

Специалист выступил с вступительной речью перед ребятами о том, что не может быть правильных или неправильных мнений, они все имеют право быть высказанными и понятыми. Некоторые упражнения иногда могут глубоко взволновать, задеть что-то личное, поэтому детям было предложено говорить слово «стоп», оно будет означать, что им трудно и они не хотят продолжение этой темы, но ребятам было рекомендовано не злоупотреблять этим словом. Далее специалист предложил сыграть в «Снежный ком», каждый ребенок называл свое имя и хобби, второй повторял имя и хобби первого ребенка и называет свое имя и хобби, третий повторял имена и хобби первых двух человек и называл свое имя и хобби и так далее. После снежного кома, ребята приняли участие в упражнении «Ассоциации», каждому участнику предложено говорить о загаданном человеке ассоциацией, отвечая на вопросы ведущего, например, «Если он был бы насекомым, то каким?»

К концу занятия ребята провели рефлекссию, ответив на вопросы:

- Что вы чувствовали во время занятия?
- Что было трудным, что далось легко?
- Ваши ожидания на следующее занятие?
- Что было для вас полезным, что нового вы узнали о себе?

Занятие 3 «Мы команда»

В начале занятия с ребятами было проведено упражнение для отработки навыков работы в команде.

Ведущим было предложено каждому представить себе, что они оказались на темной стороне Луны после крушения космического корабля. Им необходимо взять с собой ряд предметов, которые представлены на карточке (каждому участнику была выдана карточка со списком предметов) и преодолеть расстояние в 370 км до светлой стороны луны. Необходимо была проанализировать от 1 до 15, где на 1 месте будет наиболее важная, на их взгляд, вещь, а на 15 - наименее важная.

После этого, с участниками было проведено упражнение, направленное на развитие умения отстаивать свою точку зрения, определения своего положения в данной группе.

Предлагалось представить себе, что они группа людей путешествующих на воздушном шаре, причем воздушный шар теряет высоту и им необходимо будет каждые 3 минуты принимать решение о том, кого из пассажиров они будут выкидывать. Каждый подросток придумал для себя определенную роль: возраст, профессию, семейное положение.

После проведения данного упражнения каждый участник познакомился с ролью, произнес фразу «Я Саша, а не ...».

Занятие было закреплено рефлексией.

Занятие 4 «Коммуникация»

В начале занятия каждый ребенок рассказал с каким настроением пришел и какого оно цвета.

После этого ребятам было предложено упражнение «Спина к спине» на развитие доверия. Оно выполнялось в парах. Участники вставали друг к другу спинами, опираясь друг на друга плечами, сохраняя контакт плечами и удерживая равновесие, делали несколько шагов вперед до сохранения устойчивого положения. Затем им предлагалось в парах, сохраняя позиции, присесть, подняться, походить по залу. Далее пары объединялись в четверки: задача участников была сохранить динамическое равновесие в группе, опираясь друг на друга только плечами.

Далее проведено упражнение «Общие рисунки». Участники сидели в кругу, каждый начинал рисовать что – либо на своем листе, по команде ведущего передавали незаконченные рисунки соседу справа. Рисование продолжалось до момента возвращения рисунка своему владельцу.

В конце занятия детьми была проведена рефлексия.

Занятие 5 «Конфликт»

Участникам предлагалось обсудить понятие «конфликт», ответы фиксировались на бумаге и на доске, затем ведущий обобщал результаты работы и предлагал научные определения понятия в различных подходах.

После этого ведущий объяснял значение диагностических шкал, рассказывал о пяти стилях поведения в конфликтной ситуации (по Томасу), участники индивидуально анализировали свои результаты, затем по желанию комментировали их.

Ведущий предложил ребятам работу по группам.

Участники объединились в группы (5 групп), каждой группе была выдана карточка, в которой перечислены стили поведения в конфликтной ситуации: «избегание», «приспособление», «конфронтация», «сотрудничество», «компромисс». Ребята обсуждали плюсы и минусы определенного стиля поведения. Результаты работы ведущим фиксировались на доске, был сделан вывод о том, что: в разных жизненных ситуациях можно использовать разные стили поведения в конфликте, но наиболее продуктивен стиль поведения «сотрудничество». Этот стиль поведения используется в восстановительной технологии.

Далее ребята снимали напряжение с помощью упражнения «Перетягивание». Участник поделились на две команды. Команды выстроились в две шеренги друг напротив друга, ведущим была обозначена граница и дана инструкция: «Увеличить количество участников в своей команде, те, кто попадает за границу, становится членом противоположной команды, действовать можно различными способами». Через определенное время, действия остановились, подсчитано количество участников в каждой команде.

В конце занятия была проведена рефлексия.

Занятие 6 «Примирительная программа»

Ведущий представил группе принципы проведения восстановительной программы в форме беседы. По ходу беседы акцентируя внимание участников на том, что необходимо зафиксировать в своих тетрадах.

Ведущим были представлены принципы программы, такие как: исцеление жертвы, возмещение ущерба непосредственно нарушителем, активное участие сторон в разрешении ситуации, диалоговые формы разрешения конфликта, включение сообщества в нормализацию взаимоотношений. Рассказаны основные этапы деятельности ведущего (Приложение В).

После этапов, ведущий вместе с ребятами отработали основные техник слушания: нерефлексивное, рефлексивное, эмпатическое.

Проведена рефлексия.

Занятие 7 «Медиационные приёмы»

Ребятам было предложено разыграть ситуацию примирительной встречи. Написать легенду - самопрезентацию ведущего примирительных программ, затем каждый участник представлял свою «легенду», после представления ведущий спрашивал, хочет ли участник что-то изменить или дополнить в своем выступлении, после этого остальные задавали ему вопросы. Затем проводилось групповое обсуждение, после чего каждый делал поправки в своих работах и еще раз зачитывал их.

Участники провели иницирующую встречу (ролевую игру). Работали в парах. Один в роли ведущего, а другой - участник конфликтной ситуации. После подготовки, пары проигрывали иницирующую встречу. Ведущий совместно с остальными участниками отслеживал успешность проведения иницирующей встречи, давал рекомендации, делал поправки после того, как участники пары проанализировали свою работу.

В конце занятия была проведена рефлексия.

Занятие 8 «Мы медиаторы»

Ребята проигрывали примирительную встречу (ролевую игру), выстраивали диалог между участниками и ведущим, решали кейсы конфликтных ситуаций. Затем была проведена рефлексия.

Занятие 9 «Проектная деятельность»

Группа обсуждала цели работы службы примирения, придумывали рекламу, рисовали рекламные плакаты и обсуждали варианты размещения рекламы службы. Затем ребятам было предложено продумать, обсудить и нарисовать структуру службы, ее связи и место проведения. Также ребята составляли план развития, работы службы, функционал участников и т.п.

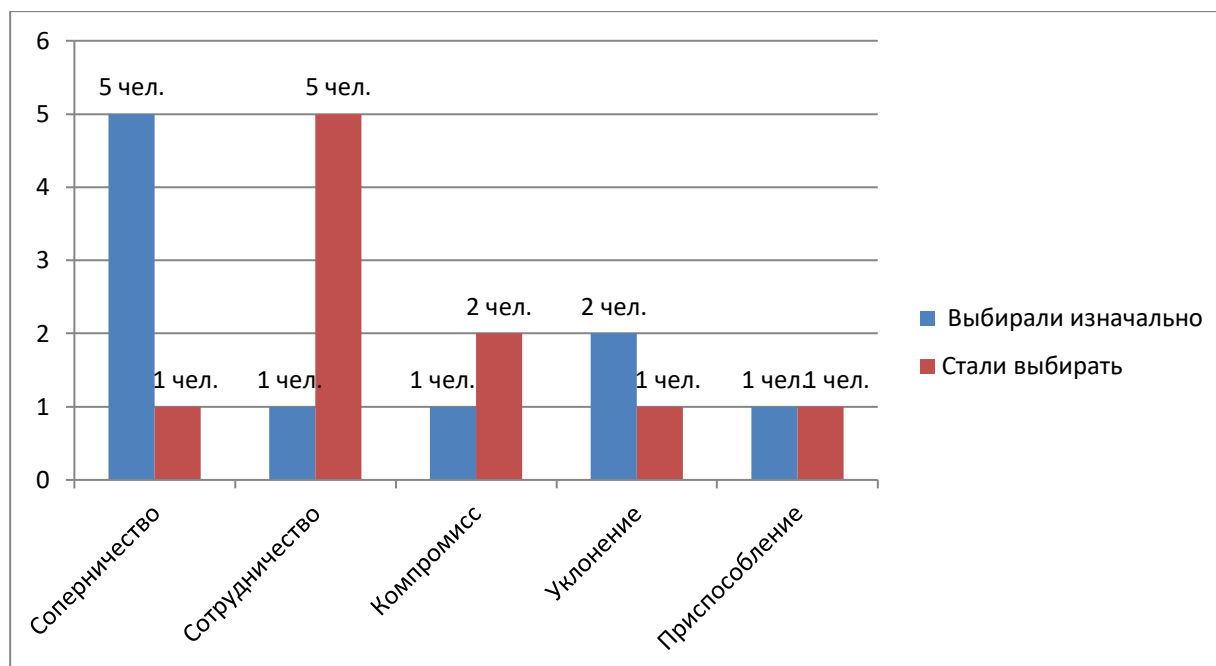
Занятие 10 «Рефлексия».

Ведущим проводились итоги прохождения программы, самоопределение участников. Участники программы также подвели итоги, чему они научились, дальнейшее применение знаний в конфликтных ситуациях. Запланировали разработать памятки, в которых будут отражены основные этапы работы ведущего, принципы ведения примирительных встреч и т.п.

Таким образом, подростки, прошедшие данный курс научились владеть способностью разрешения конфликтных ситуаций, технологией медиации, конструктивно общаться с людьми, проявлять интерес и потребность к развитию медиации, к доброжелательному отношению со сверстниками и взрослыми; самостоятельно использовать конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, контролировать свои эмоции.

После реализации разработанной программы обучения подростков развитию навыков конструктивного поведения в конфликте «Слушай и понимай» на базе «Краевого государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кировский», мы можем сравнить результаты первичной и вторичной диагностики, сделать выводы. Нами была проведена повторная диагностика «Методики «Стиль поведения в ситуации конфликта» Томаса - Климана (тест определение способов реагирования на конфликтные ситуации) среди ранее диагностируемых и принимавших участие в обучении подростков. Были получены следующие результаты:

График 2 – Сравнение выбора способов реагирования в конфликте у подростков



Из результатов представленных на графике можно сделать вывод о том, что подростки стали выбирать конструктивные стратегии поведения.

Стратегию соперничества стал выбирать 1 подросток из 5 ранее выбранных.

Сотрудничество с 1 из 5 ранее;

Компромисс также стали выбирать 2 подростков;

Стратегию уклонения из 2 стал выбрать 1 подросток;

Приспособления по прежнему выбирает 1 подросток.

Анализируя повторную диагностику, мы видим, что благодаря разработанной программе, нам удалось изменить отношение и поведение подростков в конфликтных ситуациях, 5 человек стали выбирать стратегию сотрудничества, что превышает результат на 4 человека от первичной диагностики, также повышен процент стратегии компромисса (2). Такие стратегии, как соперничество (давление, соперничество), уклонение, подростки стали использовать значительно меньше, приспособление выбирает также 1 подросток.

Подростки в конфликтных ситуациях стали договариваться, уступать друг – другу, поддерживать, решать конфликт словами а не оскорблениями и драками, в случае если у ребят не получается разрешить какую – либо ситуацию, стали обращаться за помощью к специалистам.

Улучшение поведения, выбор более конструктивных навыков в общении произошло за счёт того, что ребята решали кейсы, разбирали конфликтные ситуации, рассматривали их с разных сторон, применяли на себе разные роли в медиации, развали коммуникативные навыки, работали в команде.

Выводы по второй главе

На базе «Краевого государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения «Кировский» (далее Центр) нами был проведен экспертный опрос с сотрудниками Центра с целью выявления уровня выраженности конфликтного поведения подростков на примере их работы. Нам удалось выяснить, что подростки ежедневно вступают в конфликтные ситуации со сверстниками, поводом для этого служит конкуренция и соперничество за внимание, повышение значимости среди сверстников. В качестве поведения в данных конфликтах выступает агрессия, оскорбления, угрозы и применение физической силы. Из 10 подростков находящихся в СОП 7 человек вступают в конфликт на ежедневной основе.

Исходя из этого, нами были рассмотрены стратегии поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и проведена «Методика «Стиль поведения в ситуации конфликта» Томаса - Килманна (тест определение способов реагирования на конфликтные ситуации) среди несовершеннолетних подростков находящихся в СОП на базе Центра. Выборка составила 10 несовершеннолетних подростков в возрасте 12-17 лет.

Нам удалось выявить, что 5 подростков из 10 выбирают стратегию соперничества, конструктивные стратегии выбирают лишь 2 подростка, поэтому нашей задачей служило помочь подросткам освоить конструктивные стратегии,

такие как компромисс, сотрудничество и уход от конфликта, чтобы они могли успешно справляться с трудностями и строить гармоничные отношения с окружающими. Нами была разработана и апробирована программа развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков «Слушай и понимай», которая обеспечивает подготовку и сопровождение детей подросткового возраста к деятельности в медиативной службе, а также развития навыков конструктивного поведения. С подростками было проведено 10 занятий, после которых они научились владеть способностью разрешения конфликтных ситуаций, технологией медиации, конструктивно общаться с людьми, проявлять интерес и потребность к развитию медиации, к доброжелательному отношению со сверстниками и взрослыми; самостоятельно использовать конструктивные способы разрешения конфликтных ситуаций, контролировать свои эмоции.

Нами была проведена повторная диагностика Томаса Киллмана на базе Центра, которая показала, что благодаря программе подростки стали выбирать положительные стратегии поведения в конфликте.

Таким образом, можно сделать вывод, что нам удалось за небольшой промежуток времени обучить несовершеннолетних подростков находящихся в СОП конструктивным навыкам решения конфликтов, улучшить их коммуникативные способности и эмоциональный интеллект.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проделанной работы, нами была проанализирована научная литература, которая позволила определить сущность и содержание основных понятий темы, мы выяснили, что конфликт – это столкновение противоположных интересов, взглядов или ценностей, а конструктивное поведение – это поведение, способствующее нормализации отношений конфликтующих сторон.

Проанализировали особенности поведения подростков находящихся в социально опасном положении в конфликте, а также медиации как средства развития навыков конструктивного поведения у подростков.

Медиация позволяет разрешать конфликтные ситуации путем создания условий для диалога между конфликтующими сторонами при поддержке медиатора. Опыт показывает, что подростки способны усваивать язык управления конфликтом и готовы использовать его для разрешения споров.

Нами были рассмотрены такие навыки поведения в конфликте, как: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, уклонение.

Проведена первичная диагностика стратегий поведения в конфликте Томаса Климана в КГБУ «КЦСОН «Кировский» подростков 12-17 лет, было выявлено, что в конфликтной ситуации подростки склонны выбирать преимущественно стратегию соперничества, которая предполагает активную борьбу за свои интересы в ущерб интересам других с применением принуждения и других средств давления на оппонентов. Проведен опрос специалистов Центра с целью выявления уровня выраженности конфликтного поведения подростков на примере их работы, из которого стало известно, что подростки СОП склонны к конфликту, что проявляется в агрессии, оскорблении и применении физической силы.

Также нами была разработана и реализована программа развития навыков конструктивного поведения в конфликте у подростков «Слушай и понимай». В ходе реализации проведения занятий, подростки активно принимали в них участие, с удовольствием получали новые знания о том, как можно конструктивно

решать конфликты, охотно участвовали в играх и упражнениях, решали кейсы и ситуации, данный формат мероприятий вызывал у них интерес.

Разработанная нами программа, направленна на обучение развития конструктивным навыкам поведения подростков в конфликте, а также подготовку и сопровождение детей подросткового возраста к деятельности в службе медиации, росту «социальной практики» в решении конфликтных ситуаций.

Повторная диагностика показала положительный результат, из 10 ребят стали выбирать такие стратегии поведения в конфликте, как сотрудничество и компромисс 7 человек, что говорит о том, что программа помогла подросткам сформировать навыки конструктивного поведения, что в дальнейшем положительно повлияет на их развитие в социальной среде.

Таким образом, опираясь на полученные результаты нашего исследования, цель работы достигнута, задачи решены, гипотеза подтверждена.

Список использованных источников

(В списке литературы, если есть федеральные законы, сначала идут они, переместить в начало, если есть)

1. Андрян К.Р. Стратегии поведения в конфликте или способы выхода из него. Научная статья [Электронный ресурс].
2. Авдулова Т.П. Психология подросткового возраста: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2012.
3. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М.: «Владос», 2003.
4. Анцупов А. Я., Шипилов А.И. «Конфликтология» Учебник для вузов. М.: «Юнити», 2000.
5. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга, «Духовное познание», 2004.
6. Боженко В.А. Вестник РУДН, сер. Юридические науки, 2000, №2. Научная статья [Электронный ресурс].
7. Воронин Б.А. Конфликты: стили и способы их решений. Научная статья [Электронный ресурс].
8. Гришина, Н. В. Давайте договоримся. Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты [Текст] / Н. В. Гришина. – СПб.: Сова, 1993. – 88 с.
9. Гришина Н. В. Психология конфликта. — М.: Питер, 2008. — 172 с.
10. Живая Конвенция и школьные службы примирения. Теория, исследования, методики. / Под общей редакцией Н.Л. Хананашвили. – М.: Благотворительный фонд «Просвещение», 2011. – 168 с.
11. Истратова О.Н. Причины детской конфликтности в период возрастных кризисов. Научная статья [Электронный ресурс].
12. Козырев Г.И. Коммуникация вражды: конфликтологический анализ. Научная статья [Электронный ресурс].

13. Колобова С.Н., Нестеренко И.Е. Проявления деструктивных форм поведения в подростковом возрасте, журнал «Актуальные проблемы науки и практики современного общества», 2016, №4. Научная статья [Электронный ресурс].
14. Коновалов А. Ю. Модели работы с конфликтами на основе восстановительной медиации в системе образования // Психологическая наука и образование. – № 2. – 2014. – С. 18–30.
15. Коновалов А. Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы // Восстановительная ювенальная юстиция: сборник статей. – М.: МОО Центр «СПР», 2005, – с. 113.
16. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения // Справочник заместителя директора школы. – № 2 – 2008. – С. 68–76.
17. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общей редакцией Карнозовой Л. М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
18. Коновалов Ю. А. Медиация в системе образования: обзор опыта разных стран. Электронный журнал «Психологическая наука и образование» № 3, 2014.
19. Кульпина О.С., Мурадян О.А. Конфликты, причины (конфликтов) возникновения, основные типы, управление конфликтами // В сборнике: ADVANCED SCIENCE сборник статей II Международной научно-практической конференции : в 2 ч.. 2018. С. 179
20. Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения: Учебное пособие. — СПб.: Питер, 2005.
21. Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта // Справочник заместителя директора школы. – № 5 – 2008. – С. 61–67.
22. Максудов Р., Коновалов А. Школьная служба примирения. Идея и технология. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009 г.
23. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация. Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе

с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2011.

24. Маловичко И. Брошюра для детей. Волгоград. Школа № 27.

25. Методика оценки способов реагирования в конфликте (К. Н. Томас) – Конфликтология для педагогов / И. А. Рудакова, С. В. Жильцова, Е. А. Филипенко. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005.

26. Овчинникова Т. С. Технология восстановительного правосудия в социально-педагогической деятельности. – Тюмень: Тюменский издательский дом, 2006. – 29 с.

27. Овчинникова Т. С., Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении. – Тюмень: Изд-во предпринимателя Заякина В. В., 2008. – 54 с.

28. Организация и проведение программ восстановительного правосудия. / под ред. Л. М. Карнозовой, Р. Р. Максудова. – М., 2006. Поленова Т. П. Школа эффективного общения : коммуникативные техники, которые всегда работают. Ростов-на-Дону: Феникс, 2009.

29. Постановление правительства РФ от 21.09.2006 №583 «О федеральной целевой программе «Развития судебной системы России» на 2007 – 2012 годы» // СЗ РФ 09.10.2006 № 30 ст. 4248.

30. Равлов К.В. Конфликтология: Учебное пособие, 2012.

31. Райе Ф., Ким Долджин К. Психология подросткового и юношеского возраста. - СПб., 2000.

32. Рубцова О.В. Внутренний ролевой конфликт подросткового возраста и возможности его преодоления. Научная статья [Электронный ресурс].

33. Рудакова И.А. Девиантное поведение / И.А. Рудакова, О.С. Ситникова, Н.Ю. Фальчевская. – Москва: Феникс, 2016.

34. Солдатова Г. В. Служба медиации в образовательной организации: Учебно-методическое пособие. СПб., 2015.

35. Ткачева О.Ю. Организация работы школьной службы примирения. Сборник материалов — Пермь: Изд-во , 2007.

36. Федеральный закон от 24.06.1999 №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

37. Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология. — Речь, 2004. — 144 с.

38. Шейнов В.П. Управление конфликтами. «Питер»., 2014.

39. Шпрангер Э. Психология юношеского возраста.

Приложение А

Уважаемые специалисты, приглашаю Вас принять участие в опросе и прошу высказать свое мнение о поведении подростков в конфликтных ситуациях на примере Вашей работы.

Запишите свой ответ в пустой строчке.

Анкета

1. Укажите Вашу должность _____

2. Часто ли Вы наблюдаете со стороны подростков конфликтное поведение?

3. Как по Вашему мнению проявляется конфликтное поведение у подростков?

4. В качестве каких поводов выступают конфликты?

5. Как по Вашему мнению подростки решают конфликты? _____

6. Какие стратегии поведения выбирают подростки в конфликтных ситуациях чаще всего? _____

Спасибо за ответ!

ф.и.о. _____

ИНСТРУКЦИЯ

Подумайте о ситуациях, в которых Ваши желания отличаются от желаний другого человека. Как Вы обычно ведете себя в таких ситуациях?

Ниже приведены 30 пар высказываний, описывающих варианты возможного поведения в конфликтных ситуациях. В каждой паре обведите кружком вариант А или В, более характерный для Вашего поведения.

Во многих случаях оба из предложенных вариантов могут оказаться для Вас нетипичными. Если это так, обведите тот из них, которым бы Вы воспользовались с большей вероятностью.

ОПРОСНИК

1. А. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.
В. Я стараюсь подчеркнуть общее в наших позициях, а не обсуждать спорные моменты.
2. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
В. Я пытаюсь учесть все интересы: свои и оппонента.
3. А. Обычно я твердо стою на своем.
В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
4. А. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
В. Иногда я жертвую собственными интересами ради интересов противоположной стороны.
5. А. При выработке решения ищу помощи со стороны других.
В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
6. А. Я пытаюсь не создавать себе репутацию неприятного человека.
В. Я пытаюсь навязать другим свою позицию.
7. А. Я пытаюсь отложить решение вопроса, чтобы иметь время тщательно его обдумать.
В. Я жертвую одними выгодами, чтобы получить взамен другие.
8. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.
В. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.
9. А. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.
В. Я прилагаю некоторые усилия, чтобы повернуть дело на свой лад.
10. А. Я твердо настаиваю на своем.
В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. А. Я пытаюсь сразу же открыто обсудить все интересы и спорные вопросы.
В. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
12. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.
В. Я готов кое в чем уступить оппоненту, если он тоже мне уступит.
13. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».
В. Я настаиваю на принятии моих условий.

14. А. Я излагаю оппоненту мои соображения и интересуюсь его идеями.
В. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.
15. А. Иногда я могу утешать других и пытаться сохранить с ними отношения.
В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
16. А. Я стараюсь щадить чувства других.
В. Я пытаюсь убедить оппонента в выгоде принятия моих условий.
17. А. Обычно я твердо настаиваю на своем.
В. Я пытаюсь сделать все возможное, чтобы избежать ненужного обострения в отношениях.
18. А. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.
В. Я согласен кое в чем уступить оппоненту, если он тоже кое в чем мне уступит.
19. А. Я пытаюсь сразу же, открыто, обсудить все интересы и спорные вопросы.
В. Я пытаюсь отложить принятие решения, чтобы иметь время тщательно его обдумать.
20. А. Я пытаюсь сразу же обсудить противоречия.
В. Я пытаюсь найти справедливое сочетание из выгод и уступок для каждого из нас.
21. А. При подготовке к переговорам я стараюсь учитывать интересы оппонента.
В. Я больше склонен к непосредственному и открытому обсуждению проблемы.
22. А. Я стараюсь найти позицию, находящуюся между позицией оппонента и моей.
В. Я настаиваю на своих интересах.
23. А. Очень часто я стараюсь удовлетворить все интересы, свои и оппонента.
В. Иногда я предоставляю право решать проблему другим.
24. А. Я стараюсь пойти навстречу оппоненту, если его условия слишком для него много значат.
В. Я пытаюсь склонить оппонента к компромиссу.
25. А. Я пытаюсь продемонстрировать оппоненту логичность и выгоду принятия моих условий.
В. При подготовке к переговорам я пытаюсь учитывать интересы оппонента.
26. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».
В. Я почти всегда пытаюсь удовлетворить все пожелания, как свои, так и оппонента.
27. А. Иногда я избегаю занимать позицию, ведущую к конфронтации.
В. Я позволяю оппоненту придерживаться своего мнения, если ему от этого лучше.
28. А. Обычно я твердо стою на своем.
В. При выработке решения я постоянно ищу помощи со стороны других.
29. А. Я предлагаю вариант «ни вам, ни нам».
В. Я чувствую, что различия в позициях не всегда стоят того, чтобы о них беспокоиться.
30. А. Я стараюсь щадить чувства других.
В. Я всегда стараюсь найти решение проблемы совместно с оппонентом.

	Конфронтация (давление)	Сотрудничество (разрешение проблемы)	Компромисс (делим пиццой)	Уклонение (уход)	Приспособление (сглаживание)
1.				А	В
2.		В	А		
3.	А				В
4.			А		В
5.		А		В	
6.	В			А	
7.			В	А	
8.	А	В			
9.	В			А	
10.	А		В		
11.		А			В
12.			В	А	
13.	В		А		
14.	В	А			
15.				В	А
16.	В				А
17.	А			В	
18.			В		А
19.		А		В	
20.		А	В		
21.		В			А
22.	В		А		
23.		А		В	
24.			В		А
25.	А				В
26.		В	А		
27.				А	В
28.	А	В			
29.			А	В	
30.		В			А

Таблица 2 – Подсчёт букв

Конфронтация	Сотрудничество	Компромисс	Уклонение	Приспособление

Таблица 3 – Этапы выполнения программы примирения

этап	Задачи и алгоритм действий
1 этап Подготовительный	Задача: определить возможность использования восстановительной программы по данному случаю. 1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно для работы с использованием восстановительных программ. 2. Выяснить возможное участие источника информации в программе. 3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДН, в суд т пр.)
2 этап Предварительные встречи	Задача: создать безопасные условия для доверительного общения и снятия эмоционального напряжения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, ориентированную на будущее. Подготовить участника к примирительной встрече. 1. Представиться полностью, установить доверительные отношения. 2. Выслушать личную историю человека. 3. Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах. 4. Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации. 5. Принять решение об уместности программы. 6. Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней. 7. Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы). 8. Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).

3 этап Примирительная встреча	Задачи: создать безопасные условия для доверительного общения, активизировать внутреннюю конструктивность участников, направленную на установление диалога, налаживание связи между ними. Создание условий для заключения соглашения, нормализация отношений. 1. Создать условия для ведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров). 2. Представить участников, обсудить правила встречи. 3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон. 4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации. 5. помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего. 6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости - и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как сделать, чтобы этого не повторилось?» 7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованный решения сторон и механизм его выполнения. 8. Выяснить, кто будет информировать ведущего о ходе выполнения договора.
4 этап Выполнение договора	Задача: подтвердить выполнение условий примирительного договора 1. Проверить выполнение договора. 2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.