

КОСТАНАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Бисембаева Асем Кумаровна

ОСНОВЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

Учебное пособие

Костанай
2017

УДК 159.9 (075.8)
ББК 88.4
Б 65

Бисембаева А.К. старший преподаватель кафедры психологии
Костанайского государственного педагогического
института

Рецензенты:

Назмутдинов Р.А., кандидат психологических наук,
доцент Костанайского государственного
педагогического института

Беркенова Г.С., кандидат педагогических наук,
доцент гуманитарно-социального факультета
Костанайского государственного университета
им.А.Байтурсынова

Бисембаева А.К.
Б 65 Основы школьной медиации. Учебное пособие. – Костанай:
КГПИ, 2017.– 152 с.
ISBN 978-601-7934-21-7

Учебное пособие содержит необходимый теоретический материал по школьной медиации и практические упражнения по разрешению конфликтов, вопросы для самоконтроля, тестовые задания, глоссарий.

Пособие предназначено для студентов психолого-педагогических специальностей, преподавателей, а также рекомендуется практическим психологам, педагогам-психологам, учителям, медиаторам.

ISBN 978-601-7934-21-7

УДК 159.9 (075.8)
ББК 88.4

© КГПИ, 2017
© Бисембаева А.К., 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ		4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТА		6
1.1	История изучения конфликта.....	6
1.2	Функции конфликта, его структурные элементы	23
1.3	Конфликты в коммуникации.....	32
ГЛАВА 2. КОНФЛИКТЫ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ		44
2.1	Особенности педагогических конфликтов.....	44
2.2	Способы профилактики педагогических конфликтов.....	50
ГЛАВА 3. ОСНОВЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ		54
3.1	Медиация в мире. Медиация как метод разрешения конфликтов.....	54
3.2	Особенности школьной медиации.....	65
3.3	Структура службы школьной медиации.....	69
ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ		86
ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ		95
ТРЕНИНГОВЫЕ УПРАЖНЕНИЯ		11
ГЛОССАРИЙ		7
...		12
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ		3
ПРИЛОЖЕНИЯ		12
....		7
		13
		0

ВВЕДЕНИЕ

Вашему вниманию предлагается учебное пособие, в котором сделана попытка отразить научные знания, соответствующие современному развитию школьной медиации и раскрыть возможные способы реализации этих знаний в реальной работе с учениками.

Медиация – это способ разрешения споров путем нахождения его сторонами взаимоприемлемого решения с привлечением независимого и беспристрастного лица – медиатора, который не наделен правом принятия решения по спору, а содействует сторонам спора в поиске и выработке взаимодовлетворяющего решения, отражающего их собственные интересы и потребности. То есть медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).

Она, несомненно, требует специальной профессиональной подготовки, которую нельзя просто заменить знаниями и умениями в конфликтологии, хотя для психолога, педагога-психолога они необходимы.

Школьная медиация позволяет интегрировать медиативные принципы в систему взаимодействия участников образовательного воспитательного процесса в целом, что создает основу для полномасштабной профилактической работы.

Причина разработки учебного пособия «Основы школьной медиации» заключается в том, чтобы дать студентам комплексно-теоретические и практические знания в области конфликтологии и

медиации, поскольку они являются необходимыми для подготовки специалиста – психолога и педагога-психолога. Кроме этого, необходимость данного пособия обусловлена тем, что в практической работе психолога, педагога-психолога владение медиативными техниками и приемами имеет очень широкий спектр применения и необходимо в самых различных областях практической деятельности.

Разработка учебного пособия обусловлено тем, что оно дает первоначальные понятия и навыки медиации, квалифицированного, профессионального разрешения конфликтов в деятельности психолога, педагога-психолога. Знания и навыки, полученные в ходе изучения данного пособия, помогут студентам освоить более сложные, профессиональные уровни конфликтологической деятельности.

Пособие содержит не только необходимый теоретический материал, но и упражнения как для групповой работы под руководством преподавателя (тренера), так и для индивидуальной самостоятельной работы по развитию и совершенствованию коммуникативных навыков, необходимых при оказании медиативной помощи в образовательной среде.

Основная цель пособия – помочь профессиональному становлению практических психологов, педагогов-психологов, которые смогут применять научно обоснованные методы и средства для разрешения конкретных проблем, встречающихся у детей, их родителей и педагогов.

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТА

1.1 История изучения конфликта

Конфликты с незапамятных времён притягивали к себе внимание человека. Упоминание о конфликтах встречаются во многих дошедших до нас памятниках литературного искусства. Взять, к примеру, сюжет с «яблоком раздора» и «судом Париса»; библейское сказание о раздоре между Каином и Авелем – сыновьями Адама и Евы; можно вспомнить русские былины.

Конфуций ещё в VI в. до н. э. в своих изречениях утверждал, что злобу и заносчивость, а с ними и конфликты, порождают в первую очередь, неравенство и несхожесть людей. Он наставлял, что нужно улучшать нравы, устранять пороки, избегать ссор, достигать того, чтобы «тяжбы не велись». Древнегреческий философ Гераклит считал, что в мире всё рождается через вражду и распри. Конфликты представлялись ему как важное свойство, неперемное условие общественной жизни, ибо противоборство.

Конфликтам уделяли внимание Платон и Аристотель, жившие в V – IV вв. до н. э. Они полагали: человек по природе своей существо общественное; отдельный человек представляет собой лишь часть более широкого целого – общества; заложенное в человеке начало придаёт ему способность к взаимопониманию и сотрудничеству с другими людьми. Не исключалась при этом и склонность к вражде, ненависти и насилию. По мнению Аристотеля источники распрей состоят в неравенстве людей по обладанию имуществом и получению почестей, а так же в наглости, страхе, пренебрежении, происках,

несходстве характеров, чрезмерном возвышении одних и унижении других.

По-настоящему научный подход к восприятию конфликтов проявился только со второй четверти XIX в. Именно с того времени конфликты выдвинулись в ряд предметов для специального изучения.

Вслед за Чарльзом Дарвиным, который выдвинул теорию биологической эволюции, появился так называемый социальный дарвинизм – направление, сторонники которого объясняли развитие общества биологическими законами естественного отбора наиболее приспособленных к выживанию и борьбы за существование.

Георг Зиммель занялся разработкой теории конфликта, исходя не только из её социальной значимости, но и позитивной ценности как стимулирующего средства, фактора. Он ввёл в научный оборот термин «социология конфликта».

Артур Шопенгауэр указывал на ряд нравственных предостережений: кто желает, чтобы его мнение было встречено с доверием, тот пусть высказывается хладнокровно и без горячности; запас снисходительности полезен, ибо предохраняет от пустых споров и ссор; надо, если это возможно, ни к кому не питать неприязни, никогда не выказывать гнева либо ненависти.

В отличие от социологов психологи, объясняя природу конфликтного поведения, ставили его в зависимость от психологических факторов. Например, хорошо известно, что это послужило Зигмунду Фрейду основанием для того, чтобы в развитии индивида, в формировании характера человека выдвинуть на первый план определённые влечения, в первую очередь сексуальное, предложить идею расчленения личности на три инстанции, т. е. ступени, звенья – «Оно», «Я» и «Сверх-Я».

Альфред Адлер утверждал, в противовес Зигмунду Фрейду, что личность нельзя брать в отрыве от общества, ибо человек – прежде всего социальное существо.

Согласно взглядам А. Адлера, формирование характера личности происходит в первые пять лет жизни человека. В этот период, он испытывает на себе влияние неблагоприятных факторов, которые и порождают у него комплекс неполноценности. Впоследствии этот комплекс оказывает существенное влияние на поведение личности, её активность, образ мыслей и т.п. Этим и определяется внутриличностный конфликт.

Адлер объясняет не только механизмы формирования внутриличностных конфликтов, но и раскрывает пути разрешения таких конфликтов (компенсации комплекса неполноценности). Таких путей он выделяет два. Во-первых, это - развитие «социального

чувства», социального интереса. Развитое «социальное чувство» в конечном итоге проявляется в интересной работе, нормальных межличностных отношениях и т.п. Но у человека может сформироваться и так называемое «неразвитое социальное чувство», которое имеет различные негативные формы проявления: преступность, алкоголизм, наркомания и т.п. Во-вторых, стимуляция собственных способностей, достижение превосходства над другими. Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь три формы проявления: а) адекватная компенсация, когда происходит совпадение превосходства с содержанием социальных интересов (спорт, музыка, творчество и т.п.); б) сверхкомпенсация, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер (накопительство, ловкачество и т.п.); в) мнимая компенсация, когда комплекс неполноценности компенсируется болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта.

Карл Юнг, отказавшись от фрейдистской теории сексуальности, придавал огромное значение влечениям и тенденциям индивида как на «поверхности» сознания, так и на подсознательном уровне, полагая, что поведение и поступки личности определяют психическая энергия человека, её обращённость на внешнюю среду или во внутрь самой личности. В его теории внутриличностный конфликт - это регресс на более низкий уровень психики, то есть он происходит в сфере бессознательного.

К началу XX в. интерес учёных, прежде всего социологов и психологов, к исследованию конфликтов определился со всей отчётливостью. Конфликт признавался нормальным социальным явлением. Указывалось на ряд биологических, психологических, социальных и других факторов, которые с неизбежностью порождают конфликты.

Толкотт Парсонс рассматривал общество как систему отношений между людьми, связующим звеном которой являются нормы и ценности. По Парсонсу возможность конфликта заложена в самом процессе социализации, в ходе которого человек оказывается приобщённым не только к способам функционирования социальной системы, но и к нормам и ценностям соответствующей культуры. В конфликт может перерасти несоответствие, определённая напряжённость, складывающаяся при социализации между внутренними физиологическими потребностями организма и потребностями человека в социальных отношениях.

Льюис Козер, предлагая понимать под конфликтом «борьбу ценностей и претензий», усматривал в нём некую социальную напряжённость между тем, что есть, и тем, что должно быть, в соответствии с чувствами, взглядами, интересами определённых социальных групп и индивидов. Конфликты, по его мнению, выполняют важные функции, они необходимы как способ, которым общество время от времени разряжает напряжённую обстановку, разрешает коллизии и противоречия между отдельными людьми и социальными группами. В любом конфликтном противоборстве заложен позитивный потенциал.

Немецкий социолог Ральф Дарендорф полагает, что конфликты в принципе не устранимы из общественной жизни, они вездесущи. Однако люди имеют возможность для регулирования конфликтов, упреждения «социальных потрясений». Для этого важны три условия:

- 1) наличие ценностных установок, признание различий и противостояние конфликтующих;
- 2) уровень организации – чем выше степень организованности, тем легче достичь согласия и исполнения договорённостей;
- 3) взаимоприемлимость определённых правил, соблюдение которых позволяет сохранять или поддерживать отношения между сторонами, участвующими в конфликте.

Французский социолог Ален Турен предлагает отказаться от иллюзорных, по его мнению, попыток анализировать роль субъектов вне всякого отношения к общественной системе или от описания социальной системы без действующих лиц. Он полагает, что свойство человеческих систем заключается в выдвигании и изменении собственных целей, что даёт основание ориентироваться на социологию действия, на анализ механизмов самопроизводства общественной жизни.

По Кеннету Боулдингу, основу «социальной терапии» по «снятию», предотвращению конфликтов составляют три момента: понимание причин возникающих противоборств; разумный выбор согласованных способов их устранения; нравственное совершенствование людей.

Российские мыслители, испытывая влияние зарубежных течений, вместе с тем отразили своеобразие российского общества во второй половине XIX и начале XX вв.

Пётр Лавров и Николай Михайловский – представители так называемого субъективного идеализма. В центре их внимания находился общественный прогресс, но главным двигателем и, следовательно, мерилем прогресса признавалась личность, её всестороннее развитие в кооперации с равными себе. Отсюда

выводилась необходимость предотвращать возникновение антагонистического конфликта между личностью и обществом. Утверждалось, что прогрессу служит не борьба за существование, а больше взаимопомощь и солидарность людей, приспособление социальной Среды к потребностям личности.

Схожие положения лежали в основе социологических концепций идеологов народничества – Михаила Бакунина, Петра Кропоткина, Петра Ткачёва.

Максим Ковалевский, опираясь на ставший популярным в России сравнительно-исторический метод, также усматривал сущность социального прогресса в упрочении солидарности между людьми. При этом он ориентировался больше не на личность, а на социальные группы и классы, стремился выявить общее и особенное в общественных явлениях, видел критерий прогресса во всё более полном воплощении в человеческом общежитии идеи равенства и справедливости.

Своё видение проблемы социального конфликта высказывали и российские сторонники марксизма. Представители ортодоксального направления – Г. В. Плеханов, В. И. Ленин; Представители «легального» направления – П.Б. Струве, М.И. Туган-Барановский.

Среди российских современников, проводивших исследования, результаты которых стали появляться у нас лишь в 80-х годах XX века, можно отметить такие работы, как: «Внимание конфликт!» Ф.М. Бородкина и Н.М. Коряк. Им удалось показать, что конфликт является одним из средств управления; Э.А. Уткин в учебном пособии «Конфликтология: теория и практика» рассматривает основные пути и методы предупреждения конфликтных ситуаций. Заслуживают внимания работы Н. В. Гришиной, А. Г. Здравомыслова, В. Н. Кудрявцева, А. С. Кармина, А. В. Дмитриева, А. Зайцева и других.

Что касается конфликтологии в Казахстане, то она находится лишь на стадии становления. В современных условиях насчитывается более десятка диссертаций, раскрывающих понятие конфликта, появилось множество трудов по данной проблематике.

В 1995 году был основан конфликтологический центр, основными направлениями деятельности которого являлись: образование, исследование и мониторинг, издательская деятельность, организационное развитие НПО, работающих в области предотвращения и урегулирования конфликтов. Ежегодно центр проводил летние университеты и школы по теории и практике разрешения конфликтов для преподавателей вузов и учителей, представителей международных и неправительственных организаций. Издательская деятельность центра способствует изучению

конфликтов, их причин и методов разрешения. Особо следует отметить хрестоматию в трех томах «Конфликты. Теория и практика разрешения. Опыт зарубежных стран» под редакцией Е.Ю. Садовской и И.Ю. Чупрыниной, книги «Методы разрешения и предупреждения конфликтов», «Работа с конфликтом: навыки и стратегии действия», которые позволили исследовать проблемы регулирования политических конфликтов.

Процесс становления конфликтологии в Казахстане доктор исторических наук Л.С. Ахметова в своем учебном пособии «Конфликтология» разделяет на четыре этапа.

I этап – конец 80-х-1991 гг. XX века. С конца 1980-х XX века конфликтология в Казахстане развивалась только в практическом плане и без какого-то заранее обдуманного и целенаправленного действия. Начавшийся переход от тоталитаризма к демократии показывал разнообразие социальных и индивидуальных интересов, усиливал действия конфликтогенных факторов во всех сферах жизни общества.

II этап – 1991-1994 гг. Этот период характерен не только большим количеством международных конференций в области прав человека, но и укреплением позиций, имеющих опыт общественных объединений, рождением новых организаций.

III этап – 1995-2001 гг. В 1998-2000 гг. учреждается Фонд защиты свободы слова «Адил соз», Центр по правам человека, Институт прав человека и различные просветительские правозащитные организации. Создается конфликтологический центр, миссией которого является внесение вклада в предупреждение и разрешение насильственных конфликтов в Казахстане и Центральной Азии, становление гражданского общества.

IV – после 11 сентября 2001 г. по настоящее время. В этот период появляются исследовательские труды, опубликованные конфликтологическим центром.

Первое электронное пособие было разработано кандидатом педагогических наук Смаглий Т.И., в котором раскрываются основы конфликтологии, представлено теоретическим материалом и практическими заданиями, заданиями для самопроверки в виде тестовых вопросов.

Таким образом, за последние годы в Казахстане благодаря разнообразным факторам, как внешнего, так и внутреннего порядка, идет процесс формирования конфликтологии как науки.

Природа конфликта

В научной литературе конфликт трактуется неоднозначно. Существует множество определений этого термина. Наиболее распространенный подход состоит в определении конфликта через противоречие как более общее понятие и прежде всего - через социальное противоречие.

Между тем противоречия и конфликт, с одной стороны, не могут рассматриваться как синонимы, а с другой - противопоставляться друг другу. Противоречия, противоположности, различия - это необходимые, но недостаточные условия конфликта. Противоположности и противоречия превращаются в конфликт тогда, когда начинают взаимодействовать силы, являющиеся их носителями. Таким образом, *конфликт - это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон.*

Иными словами, конфликт - это процесс, в котором два (или более) индивида или группы активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенной цели, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды и социальные позиции. Термин «конфликт» может быть распространен на многие явления, вплоть до борьбы с неодушевленными предметами (в борьбе за существование, например). В социальном конфликте все стороны представлены людьми, группами людей. Под *социальным конфликтом* обычно понимается тот вид противостояния, при котором стороны стремятся захватить территорию либо ресурсы, угрожают оппозиционным индивидам или группам, их собственности или культуре таким образом, что борьба принимает форму атаки или обороны. Социальный конфликт включает в себя активность индивида или групп, неумышленно блокирующих функционирование или наносящих ущерб другим людям (группам). Заметим, что в конфликтологии используются и такие термины, как «споры», «дебаты», «торги», «соперничество», «контролируемые сражения», «косвенное» и «прямое» насилие. У многих исследователей конфликт ассоциируется с масштабными, историческими изменениями.

Итак, для социального конфликта всегда необходимы по меньшей мере две противодействующие стороны. Их поступки обычно направлены на достижение взаимоисключающих интересов, что ведет к столкновению сторон. Именно поэтому всем конфликтам свойственно сильное напряжение, которое побуждает людей так или иначе менять поведение, приспособливаться либо «ограждать» от данной ситуации.

В завершение надо упомянуть и о явлениях, близких к конфликту, таких, как соревнование, состязание, конкуренция. В принципе, в указанных случаях имеет место противоборство сторон. Однако оно, как правило, не является обостренным до степени враждебности, и, даже если вражда возникает (например, при конкуренции), она не сопровождается обоюдными действиями, препятствующими законному поведению другой стороны. Каждый действует «на своем поле», стремясь достичь успеха и тем уязвить противника. Нередко конкуренты используют незаконные пути и методы. Но при этом действия сторон в целом позитивны - они стремятся к собственному максимальному успеху, и подавление противника для них не самоцель. Это, конечно, не исключает возникновения конфликта и в ходе «мирных» действий. Таким образом, конфликт и соревнование не идентичны, но соревнование может перерасти в конфликт. Это касается и конкуренции, в которой соперники могут перейти к прямому давлению друг на друга.

Особый случай представляют собой игры, в том числе спортивные. Некоторые из них и задуманы как конфликты (например, борьба, бокс). Однако очевидно, что, по существу, речь идет об имитации конфликта. Кончается игра - кончаются «конфликтные» взаимоотношения. Неприязнь между игроками разных команд, остающаяся после состязания, - скорее исключение, чем правило; в спорте она отнюдь не поощряется.

Мнения разных авторов на понятие конфликт представлены в таблице 1.

Таблица 1. Определение понятия конфликта

№	Авторы	Определение конфликта
1	<i>М. Робер и Ф. Тильман М.</i>	состояние потрясения, дезорганизации по отношению к предшествующему развитию и, соответственно, как генератор новых структур.
2	<i>Дж. Фон Нейман и О. Моргенштейн</i>	взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями и способами достижения этих целей. В качестве таких объектов могут рассматриваться люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и др., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач организации и управления, с прогнозированием и принятием решений, а также с планированием целенаправленных действий.

3	К. Левин	ситуация, в которой на индивида одновременно
---	----------	--

Продолжение таблицы 1.

		действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. Наряду с «силовыми» линиями ситуации активную роль в разрешении конфликтов, их понимании и видении играет сама личность.
4	Ролевая теория	ситуация несовместимых ожиданий (требований), которым подвержена личность, играющая ту или иную роль в социальной и межличностной структуре. Делятся на межролевые, внутриролевые и личностно-ролевые.
5	Теория социального конфликта Л. Козера	борьба по поводу ценностей и притязаний из-за дефицита статуса, власти и средств, в которой цели противников нейтрализуются, ущемляются или элиминируются их соперниками. Автор также отмечает позитивную функцию конфликтов - поддержание динамического равновесия социальной системы. Если конфликт связан с целями, ценностями или интересами, не затрагивающими основ существования групп, то он является позитивным. Если же конфликт связан с важнейшими ценностями группы, то он нежелателен, так как подрывает основы группы и несет в себе тенденцию к ее разрушению.
6	С.М. Вишнякова	(от лат. conflictus – столкновение) психологическое столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, фиксируемых ими в жесткой форме; чтобы конфликт начал развиваться, необходим инцидент, при котором одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны.
7	Р.Х. Шакуров	форма выражения ситуационной несовместимости, которая носит характер межличностного столкновения, возникающего в результате совершения одним из субъектов неприемлемых для другой личности действий, вызывающих с ее стороны обиду, неприязнь, протест, нежелание общаться с данным субъектом. Основание - нарушение одним из членов группы установленных норм сотрудничества и общения.

Таким образом, конфликт (лат. *conflictus*) - столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личностные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями.

Итак, под конфликтом понимается *наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.*

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений. А также состояние противоборства между ними. Если субъекты конфликта противодействуют, но не переживают при этом негативных эмоций, или, наоборот, переживают негативные эмоции, но внешне не проявляют их, то такие ситуации являются предконфликтными. Противодействие субъектов конфликта может разворачиваться в трех сферах: общении, поведении, деятельности.

Причинами столкновений могут быть самые разные проблемы жизни: материальные ресурсы, важнейшие жизненные установки, властные полномочия, статусно-ролевые различия в социальной структуре, личностные (эмоционально-психологические) различия и т. д. Конфликты охватывают все сферы жизнедеятельности людей, всю совокупность социальных отношений, социального взаимодействия. Конфликт, по сути, является одним из видов социального взаимодействия, субъектами и участниками которого выступают отдельные индивиды, большие и малые социальные группы и организации. Конфликтное взаимодействие предполагает *противоборство* сторон, то есть действия, направленные друг против друга.

Повторимся, что в основе конфликта лежат субъективно-объективные противоречия, но эти два явления (противоречия и конфликт) не следует отождествлять. Противоречия могут существовать длительный период и не перерасти в конфликт. Поэтому необходимо иметь в виду, что в основе конфликта лежат лишь те противоречия, причиной которых являются несовместимые интересы, потребности и ценности. Такие противоречия, как правило,

трансформируются в открытую борьбу сторон, в реальное противоборство.

Таким образом, конфликт - это открытое противоборство, столкновение двух и более субъектов и участников взаимодействия, причинами которого являются несовместимые потребности, интересы и ценности.

С обыденной точки зрения конфликт несет негативный смысл, ассоциируется с агрессией, глубокими эмоциями, спорами, угрозами, враждебностью и т. п. Бытует мнение, что конфликт - явление всегда нежелательное и его необходимо по возможности избегать и уж, если он возник, немедленно разрешать. Современная наука рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

Довольно часто исследователи рассматривают его односторонне (И.И. Лейман, З. Фрейд, Т. Шибутани), абсолютизируя негативные последствия конфликта. Вместе с тем, неправомерно отрицать и определенную позитивную значимость межличностных конфликтов (Л.А. Петровская, М.М. Яценко, А.А. Ершов). Одним из исследователей, рассматривающих роль конфликтов с различных позиции является У.Линкольн (см.Таблица 2).

Таблица 2. По У. Линкольну воздействие конфликта

Положительное воздействие конфликта	Отрицательное воздействие конфликта
ускоряет процесс самосознания;	представляет угрозу заявленным интересам сторон;
под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;	он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;
способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств - до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;	приводит к потере поддержки;
приводит к объединению единомышленников;	препятствует быстрому осуществлению перемен;

способствует разрядке и	ставит людей и организации в
-------------------------	------------------------------

продолжение таблицы 2

отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;	зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;
способствует расстановке приоритетов;	вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;
играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;	подрывается доверие сторон друг к другу;
благодаря ему, обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;	вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;
приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;	подрывается процесс формирования союзов и коалиций;
стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.	имеет тенденцию к углублению и расширению; конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Виды конфликтов

Изучение литературных источников приводит к мысли о большом разнообразии видов конфликта.

Существуют многочисленные *классификации конфликтов*. Основаниями для них могут быть источник конфликта, содержание, значимость, тип разрешения, форма выражения, тип структуры взаимоотношений, социальная формализация, социально-психологический эффект, социальный результат. Вместе с тем, пока не существует единой классификации, отражающей все многообразие конфликтных взаимодействий. Анализ существующих классификаций (М. Дойч, Л. Понди, Л. Козер, О. Раппопорт, А.А. Ершов, М.М. Яценко и др.) позволил установить, что практически все они являются далеко неполными. Это нетрудно объяснить. Конфликты разнообразны, а научно-методические требования к классификации довольно строги,

поэтому создать классификацию, полностью отвечающую этим требованиям, крайне сложно.

Нами были проанализированы различные виды конфликтов, которые мы попытались систематизировать, и оформили в таблицу (см. таблицу 3).

Таблица 3. Классификация конфликтов

Критерии конфликтов	Виды конфликтов
По направленности	горизонтальные
	вертикальные
	смешанные
По значению для группы и организации	конструктивные (созидательные, позитивные)
	деструктивные (разрушительные, негативные)
По характеру причин	объективные
	субъективные
По социальной формализации	официальные формальные
	неофициальные неформальные
По социально-психологическому эффекту	развивающие, утверждающие, активизирующие каждую из конфликтующих личностей и группу в целом;
	способствующие самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом и подавлению, ограничению другой личности или группы лиц.
По объему социального взаимодействия	межгрупповые,
	внутригрупповые,
	межличностные
	внутриличностные.
По длительности действия	кратковременные
	затяжные
	перманентные
По целям, которые отстаивают стороны, преследующие цели	личные
	групповые
	общественные
В зависимости от характера влияния выделяются следующие типы конфликтов организации:	конструктивные
	стабилизирующие
	деструктивные
Организационные конфликты	личностные, или психологические;
	межличностные или социально-психологические,
	социальные

Источники возникновения конфликта.	объективные
	субъективные
	иллюзорные (ложные, мнимые).

Продолжение таблицы 3

По сфере возникновения	политический
	экономический
	идеологический
	религиозный
	производственный (служебный, профессиональный)
	семейный
По содержательной стороне	адаптационный
	военный
	вооруженный
	когнитивный
	коммуникативный
	моральный
	организационный
	педагогический
	эмоциональный
	художественный
По функциональному признаку	лихорадящие
	деструктивные
	стабилизирующие
	конструктивные
По форме проявления	латентный и открытый
	спонтанный и организованный
	локальный и тотальный
По степени напряженности конфликтного поведения	бурные
	острые
	слабовыраженные

Исходя из вышеприведенной таблицы, мы видим, что существует большое количество различных видов конфликтов.

Рассмотрим ряд компонентов, характеризующих конфликт: будь то межличностный или конфликт между группами и государствами. Иначе говоря, рассмотрим, как установить наличие конфликта.

Конфликт начинается с того момента, как одна сторона решает, что притязания второй несовместимы с её собственными. Эта воспринимаемая несовместимость зависит от того, в какой степени имеющиеся альтернативы могли бы удовлетворить притязаниям как

первой, так и второй стороны. Если имеющиеся альтернативы совместимы с притязаниями обеих сторон, конфликт не разовьётся. Чем меньше имеющиеся альтернативы соответствуют притязаниям сторон, тем серьёзнее будет конфликт.

Притязания имеют тенденцию быть ригидными (сопротивляться снижению) при наличии одного или двух следующих условий:

1) когда притязания связаны с крайне важными целями (безопасность, идентичность, потребность в признании, что присуще всем людям и государствам);

2) когда лежащие в основе притязаний ценности относятся к категориям «или-или» (сторона либо достигает цели, либо нет).

Подобные ценности создают ригидные притязания из-за того, что уступки в этих случаях невозможны – пойти на уступки означает полностью отказаться от искомого.

Конфликт представляется особенно глубоким, когда одна сторона рассматривает свои притязания как законные или справедливые, то есть, считает, что то, что она добивается, положено ей по праву. Это происходит потому, что справедливые притязания имеют тенденцию быть ригидными, отчасти же из-за того, что проигрыш в тех случаях, когда законные притязания не удаётся удовлетворить, переносится особенно тяжело. Серьёзными бывают такие конфликты, когда и одна и другая сторона имеют ригидные притязания вследствие того, что обе стороны считают свои устремления законными.

Общества, избегающие конфликтов, как правило, терпят неудачи в осуществлении необходимых перемен, так как всегда находятся защитники *status quo*, каким бы неблагоприятным для большинства граждан это положение вещей не было.

Старания подавить конфликт опасны потому, что они способствуют принятию непродуманных решений. При избегании конфликта зачастую происходят недоразумения из-за недосказанности, что никому не идёт на пользу. Конфликт часто необходим для достижения справедливости. Тираны и жестокие элитные группы обращаются к разным способам избегания конфликта, чтобы предотвращать волнения по поводу восстановления законных прав.

Причины возникновения конфликтов

Большое значение имеет ситуация, в которой конфликты возникают и развиваются. В одних случаях она способствует конфликту, в других – тормозит его, сковывает инициативу противоборствующих сторон.

- Поводом для конфликта на работе могут служить события, произошедшие вне производства, например, в личной жизни работника.

- Болезненное состояние.
- Усталость.
- Повышенное нервное возбуждение в конце рабочего дня.

Основные причины возникновения конфликтов могут быть трёх разновидностей: объективные, псевдообъективные и эмоциональные.

Объективные источники конфликта. Если только не принята политика избегания обсуждения разногласий, то неизбежно найдутся аргументы. Эти аргументы касаются проблемы предмета разногласий. Можно аргументировать, например, свою позицию относительно того, чья очередь выполнять ту или другую работу перед своим коллегой. С помощью аргументов можно отстаивать свою правоту перед руководителем. Аргументы относятся к объективным проблемам вызывающим конфликт. Объективные источники конфликта – это проблемы которые должны быть решены или вопросы по которым следует принять решение. Каждая сторона имеет свою позицию, и аргументы нужны для того, чтобы убедить противоположную сторону изменить свою позицию или принять другую.

Псевдообъективные источники конфликта. Многие люди сталкивались с тем, что новые отношения доверия и близости рождаются в результате конфликта, даже если его объективные причины не ликвидированы. Более того, такое иногда случается, даже если нет обращения к эмоциональным источникам. В ходе конфликта часто появляются новые темы споров, разногласий, которые не имеют ничего общего с исходными объективными источниками. Между тем, если достигается согласие по основным вопросам, эти казалось бы важные противоречия игнорируются, аргументы в защиту связанной с ними позиции становятся ненужными. Это объясняется тем, что такие на первый взгляд объективные источники лишь маскируют истинные интересы людей, участвующих в конфликте. Источники остаются объективными лишь до тех пор, пока представляют собой отражение реальных интересов. Источники становятся псевдообъективными, когда отражают потребности человека. Поэтому можно сказать, что псевдообъективные источники, это эмоциональные источники выдаваемые за объективные.

Эмоциональные источники конфликта. Конфликт – это не простое различие в позициях, различия, лишённые эмоциональной окраски редко воспринимаются как конфликт, а скорее как просто предмет для обсуждения, разговора. Необходимо принимать во внимание и эмоциональные источники конфликта. Они

непосредственно связаны с базовыми потребностями людей. Поэтому эмоциональные источники конфликта можно представить в следующем виде:

1. Эмоции, связанные с потребностью контролировать людей, влиять на них, добиваться желаемого социального статуса.
2. Эмоции, связанные с потребностью получать одобрение со стороны других людей, переживать принадлежность к значимой для себя группе.
3. Эмоции, связанные с потребностью справедливости, со стремлением к равенству и честности во взаимоотношениях.
4. Эмоции, связанные с самоиндификацией – с потребностью в автономности, самореализации, позитивном образе – Я, в утверждении собственных ценностей. Полнота данной категоризации в данном случае несущественна. Главное это то, что эмоциональные источники конфликта существуют вместе с объективными. С определённой точки зрения они и составляют то, что отличает конфликт от разногласий. Объективные источники конфликта переживаются как важные только в том случае, если воспринимаются как средства ослабить эмоциональное напряжение, вызванное неудовлетворённостью тех или иных потребностей.

Эмоциональные источники конфликта распознать труднее, чем объективные. Обмениваясь аргументами, мы редко упоминаем их. Особенно это характерно в деловом общении, в котором практически исключена возможность говорить о своих потребностях во власти автономности, самореализации и т.п. Хорошо это или плохо, но организационные нормы обычно не предполагают самораскрытия в плане потребностей. Эти нормы настолько глубоко внедрились в нас, что порой мы даже не осознаём эмоциональные источники как личностных, так и межличностных конфликтов. В силу этого бывает трудно распознать переживаемые эмоции и ясно описать их. Тем не менее наши основные потребности всегда остаются с нами, и разрешение конфликта достигается осознанием его эмоциональных источников и обсуждением их.

Вопросы и задания для самопроверки:

1. Что такое конфликт?
2. В каких формах с древности и до нашего времени шло в мире накопление знаний о конфликтах?
3. Назовите имена известных зарубежных и российских мыслителей XIX – XX вв., внёсших заметный вклад в разработку теории конфликтов.

4. Кто занимался изучением понятия «конфликт» в Казахстане?
5. Какие бывают конфликты?
6. Расскажите о межличностных конфликтах?
7. Какие вы знаете источники конфликтов?
8. Расскажите о роли эмоций в конфликтах.

1. 2 Функции конфликта, его структурные элементы

В целом, в психологии является общепризнанным представлением о значении позитивной и деструктивной стратегиях конфликта. По мнению специалистов принципиальные различия между позитивными и деструктивными стратегиями совладания со своими психологическими трудностями и проблемами связаны с их направленностью, целями, которые они преследуют.

Позитивные стратегии направлены на «работу» с самой проблемой, с содержанием возникшего противоречия и имеют своей целью преодоление тех препятствий, которые создаёт данная проблема на пути возможности самоактуализации личности, её самореализации и полноценной жизни. Иначе говоря, можно оценивать выход человека или социальной группы из конфликта как позитивный, если в результате они действительно «освобождаются» от породившей конфликт проблемы таким образом, что её переживание делает участников конфликта более зрелыми, психологически адекватными и интегрированными.

Общим признаком деструктивных стратегий является нежелание (человека или социальной группы) или неспособность «работать» со своей проблемой. Неготовность к принятию решений, к ответственности за них, страх за их последствия и потому надежда на то, что «всё как-нибудь устроится само собой».

Структура конфликта

Стороны конфликта – это субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Предмет конфликта – это то, из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту

(мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чём они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Конфликт = участники + объект + конфликтная ситуация + инцидент,

Где

участники – это субъекты, непосредственно вовлечённые во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны;

объект – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты;

конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы;

инцидент – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обострённого встречного интереса.

Стадии конфликта

Развитие конфликта проходит три стадии – предконфликтную, конфликтную и послеконфликтную.

1. *Предконфликтная стадия.* Начинается с конфликтной ситуации, которая выявляет оппонентов и причинную обусловленность конфликта. Но это ещё не конфликт, а только равновесное состояние, обстоятельство, которое может предшествовать противоборству. Инцидент – вторая фаза предконфликтной стадии.

2. *Конфликтная стадия.* Чтобы произошло превращение ситуации в конфликт, требуется повод, нужны какие-то действия, приводящие стороны в движение. Только вместе, конфликтная ситуация и инцидент образуют конфликт. Конфликтная ситуация (чаще в скрытой форме) может сохраняться, не приводя к инциденту и не переходя в конфликт. Первая фаза – наступает после инцидента. Происходит неизбежный обмен ударами, назначение которых – наступление на позиции оппонентов, нейтрализация угрозы

с их стороны. Очень часто сопровождается нарастанием агрессивности. Эта фаза способствует «переоценке ценностей» с учётом происшедших перемен. Вторая фаза – выбор путей дальнейшего взаимодействия оппонентов. Существует два пути: либо искать примирения; либо эскалация, продолжение конфликта.

3. *Послеконфликтная стадия.* Ослабление противостояния – первая фаза. Она примечательна тем, что конфликт при всей своей остроте может прекратиться, как в итоге изменения объективной ситуации, так и в результате психологической перестройки субъектов, изменения их взглядов и намерений. На этой основе становится возможным полное или частичное разрешение конфликта. Напряжённость ситуации спадает, причины, вызвавшие противостояние и обострённую борьбу, сглаживаются или устраняются.

Заключительная фаза – подведение итогов, оценка результатов. Последствия конфликта зависят от факторов объективного и субъективного порядка, манеры поведения сторон, методов преодоления расхождений, умелости тех, кто направлял урегулирование конфликта. Последствия конфликта, при любом исходе, оказывают влияние на организацию и её персонал.

Вопросы и задания для самопроверки:

1. В чём по-вашему заключается конструктивизм конфликта?
2. Назовите основные деструктивные функции конфликтов.
3. Какие компоненты конфликтов вы знаете.
4. Стадии конфликта.

Типы конфликтных личностей

Таблица 4. Типология конфликтной личности

№	Характеристика	Поведенческая характеристика
---	----------------	------------------------------

	<i>Демонстративный</i>	<p>Чаще всего это холерики, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях, для них конфликт, как для рыбы вода, это – жизнь, среда существования. Они любят всё время быть на виду, имеют завышенную самооценку.</p>	<p>Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любят свои страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Рациональное поведение выражено слабо. Налицо поведение эмоциональное. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия</p>
	<i>Ригидный (косный).</i>	<p>Люди этого типа не умеют перестраиваться, т. е. учитывать в своём поведении изменение ситуации и обстоятельств, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих, честлюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.</p>	<p>чувствует себя неплохо. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждение собственной значимости. Прямолинеен и не гибок. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.</p>

Продолжение таблицы 4.

	Педант	<p>Личность «сверхточного» типа, которая всегда пунктуальна, придирчива, занудна, хоть и исполнительна, отталкивает людей от себя.</p>	<p>Предъявляет повышенные требования как к себе, так и к окружающим. Обладает повышенной тревожностью. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Страдает от себя сам, переживает свои просчёты, неудачи, часто расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях. Не очень хорошо чувствует реальные взаимоотношения в группе.</p>
	«Бесконфликтный»	<p>Личность, сознательно уходящая, убегающая от конфликта, перекладывает ответственность в принятии решения на других (руководитель на своего заместителя), беспринципная. Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность, особенно это болезненно и чревато последствиями, если такой тип личности у руководителя.</p>	<p>Обладает лёгкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков.</p>
	«Танк»	<p>Это грубый, бесцеремонный человек, идущий на пролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства.</p>	<p>Эгоистичен и уверен в своей правоте. Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу. Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту. Озабочен своим авторитетом. Болезненно самолюбив. Настороженно относится к шуткам, которые по содержанию перекликаются с текущей ситуацией. В каждой шутке он усматривает скрытую</p>

Продолжение таблицы 4.

	«Танк»		<p>атаку на его личность и достоинство. Попытки обсудить с ним его отношение к людям (с надеждой что-то исправить) будут тщетны. Все без исключения ваши претензии будут приписаны вашему дурному характеру – ведь многие, с кем он общается, с ним согласны. Такой человек нацелен на дело, люди для него – инструмент.</p>
	«Пиявка»	<p>«Пиявка» не говорит гадостей, не ругает и не оскорбляет, ни в чём прямо не обвиняет, но после общения с ним ухудшается самочувствие, снижается настроение или появляется чувство усталости, труднее направить мысли в нужное русло.</p>	<p>Не считает, что доставляет какие-то неприятности собеседнику – он дарит своё общество и благодарен себе за то, что проявляет инициативу в общении. Если он вял и молчалив, то всё равно доволен собой – все должны ценить, что он многое прощает. Умеет подключать собеседника к своим проблемам и заставляет переживать отрицательные эмоции.</p>

	«Вата»	<p>Такой человек производит впечатление приятного и покладистого. Он уступчив и сговорчив. Это нравится в начале взаимодействия с ним. Но потом часто возникают проблемы: «Вата» не выполняет обещанного, соглашается сделать какую-либо работу и не делает её.</p>	<p>Постоянно возникают непредвиденные обстоятельства, которые мешают выполнению обещанного. Не считает нужным вовремя сказать о таких обстоятельствах. Прояснить с ним отношения основательно довольно трудно, потому что он во всём соглашается. При таком разговоре можно почувствовать себя неуютно, когда приходится упрекать вроде бы доброжелательного и сговорчивого человека. Тем не менее надо вспомнить несколько его поступков и показать ему,</p>
--	--------	---	---

Продолжение таблицы 4.

			<p>что слова слишком далеки от дел.</p>
--	--	--	---

«Обвинитель»	<p>Для него весь мир полон дураков, подлецов и бездельников. Но критикует он не устройство мира, а вполне конкретных людей: соседей, водителей автобусов, продавцов, врачей, сослуживцев, начальников, чиновников правительства... Критикует увлечённо, с жаром, со знанием дела, с фактами, выводами и заключениями. Имеет свои чёткие суждения о том, кто как должен жить и работать. Если вы попытаетесь прервать бесконечную обвинительную речь, скорее всего, агрессии не будет. Будет лёгкое раздражение: либо вызванное вашей, конечно же, неумелой попыткой обвинять лучше, чем он, либо «вашей близорукостью» и тщетной попыткой оправдать кого-либо.</p>	<p>«Обвинителем» движет страстное желание выговориться и быть услышанным. Пытаться сбить его бесполезно, слов своей песни он не забывает.</p> <p>Обычно после одного – двух часов неутомимого раскрытия истины «обвинителю» становится легче и тогда его можно перебивать, переводить разговор в другое русло. Только не вздумайте хоть малым намёком дать понять, что он в чём-то не прав или вам показалось, что он высказал не все доводы. Он повторит ещё два или три раза. Тогда следующей передышки в речи вы будете ждать не менее трёх часов.</p>
--------------	--	---

Вопросы и задания для самопроверки:

1. Какие вы знаете типы конфликтных личностей?
2. Как можно избежать конфликта с «танком»

Характеристика основных стилей

Таблица 5. Стили поведения в конфликте

Стили	Характеристика
Конфронтация-соперничество	<p>Конфронтация или соперничество – стиль, предусматривающий усилия по навязыванию предпочитаемого решения другой стороне. По своей направленности ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учёта интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им. Применяющий подобный стиль поведения стремится навязать другим своё решение проблемы, уповает только на свою силу, не приемлет совместных действий.</p> <p>Этот стиль представляется наиболее продуктивным, когда вторая сторона, по всей видимости, легко идёт на уступки. Оказывать давление на оппонента с крепкими нервами, имеющего крепкую и твёрдую поддержку, или на того, кто уже пошёл на всевозможные уступки, – смысла нет. Более того, мало смысла осуществлять нажим на оппонента, продемонстрировавшего, что кроме обсуждающихся альтернатив у него имеется другая, лучшая альтернатива за пределами переговоров.</p>
Избегание-уклонение	<p>Человек придерживающийся этого стиля стремиться уйти от конфликта. Эта стратегия может быть уместна, если предмет разногласий не представляет для человека большой ценности, если ситуация может разрешиться сама собой (это бывает редко, но всё же бывает), если сейчас нет условий для эффективного разрешения конфликта, но через некоторое время они появятся.</p> <p>Уклонение как стиль поведения в конфликтах характеризуется явным отсутствием у вовлечённого в конфликтную ситуацию желания сотрудничать с кем-либо и приложить активные усилия для осуществления собственных интересов, равно как пойти навстречу оппонентам; стремлением выйти из конфликтного поля уйти от конфликта.</p> <p>Уклонение бывает оправданным в условиях межличностного конфликта, возникающего по причинам субъективного, эмоционального порядка. Этот стиль обычно используют реалисты по натуре. Люди такого склада, как правило, трезво оценивают преимущества и слабости позиций конфликтующих сторон. Даже будучи задетыми за живое, они остерегаются безоглядного ввязывания в «драку», не спешат принимать вызова на обострение столкновения, понимая, что нередко единственным средством выигрыша в межличностном споре оказывается уклонение от участия в нём.</p>

Продолжение таблицы 5

Приспособление -сглаживание	<p>Приспособление как стиль пассивного поведения отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению. В отличие от уклонения этот стиль поведения предполагает в большей степени учитывать интересы оппонентов и не избегать совместных с ними действий.</p> <p>Этот стиль основывается на тезисах: Не стоит раскачивать лодку. Давайте жить дружно.</p> <p>«Сглаживатель» старается не выпустить наружу признаки конфликта, конфронтации, призывая к солидарности. При этом часто забывается проблема, лежащая в основе конфликта. В результате может временно наступить покой. Отрицательные эмоции не проявляются, но они накапливаются. Рано или поздно оставленная без внимания проблема накопившиеся отрицательные эмоции приведут к взрыву, последствия которого окажутся дисфункциональными.</p> <p>Приспособление применимо при любом типе конфликтов. Но этот стиль поведения наиболее подходит к конфликтам организационного характера, в частности по иерархической вертикали: нижестоящий – вышестоящий, подчинённый – начальник и т.д.</p>
Компромисс	<p>Компромисс означает расположенность участника конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов. Этот стиль в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий. Стиль компромисса предпочтителен тем, что обычно преграждает путь к недоброжелательности, позволяет, хотя и отчасти, удовлетворить притязания каждой из вовлечённых в конфликт сторон.</p> <p>Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет быстро разрешить конфликт. Но через некоторое время могут проявиться и дисфункциональные последствия компромиссного решения, например, неудовлетворённость “половинчатыми” решениями. Кроме того, конфликт в несколько изменённой форме может возникнуть вновь, так как осталось нерешённой породившая его проблема.</p>
Сотрудничество	<p>Сотрудничество нацелено на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов. В отличие от конфронтации сотрудничество предполагает не индивидуальный, а совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон. Это возможно при своевременной и точной диагностики проблемы, породившей конфликтную ситуацию, уяснения как внешних, так и скрытых причин конфликта, готовности сторон действовать совместно ради достижения общей для всех цели.</p>

Продолжение таблицы 5

	Этот стиль основывается на убеждённости участников конфликта в том, что расхождение во взглядах – это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этой стратегии участники признают право друг друга на
Сотрудничество	собственное мнение и готовы его понять, что даёт им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Выгоды сотрудничества несомненны: каждая сторона получает максимум пользы при минимальных потерях. Но такой путь требует времени и терпения, мудрости и дружеского расположения, умения выразить и аргументировать свою позицию, внимательного выслушивания оппонентов, объясняющих свои интересы, выработки альтернатив и согласованного выбора из них, в ходе переговоров, взаимоприемлемого решения.

Вопросы и задания для самопроверки:

1. Что такое конфронтация?
2. Расскажите об уклонении.
3. Что такое приспособление?
4. Как по-вашему выглядит компромисс?
5. Расскажите о сотрудничестве.

1.3 Конфликты в коммуникации

Поведение любого человека, его действия и поступки опосредуют реакцию личности на ту или иную жизненную ситуацию, выражают свойственные ей как рациональные, так и эмоциональные качества, те или иные склонности, взгляды, мотивы.

Необходимую информацию человек получает разными путями, из множества источников. Среди них значатся не только заранее сообщаемые сведения и анкетные данные, но и впечатления при непосредственном общении.

Если на долю устной речи, произносимых слов приходится всего 7% информации о собеседнике, то через интонацию и модуляцию голоса её доходит примерно 38%. Но основной массив информации передаётся языком мимики и жестов.

Оценки ряда важных характеристик воспринимаемого человека возникают с первого взгляда, ещё до того, как он сказал хотя бы слово. В первые 10 – 15 секунд. Первое впечатление о человеке обычно целостно и внутренне непротиворечиво. Если впоследствии в образе будут обнаружены какие-то плохо совместимые друг с другом черты, то такой образ будет доставлять нам дискомфорт до тех пор, пока в нём всё не придёт в соответствие друг с другом.

Пытаясь понять другого, человек никогда не бывает беспристрастен, поскольку всё его познание зависимо от его интересов и желаний. Рассмотрение некоторых особенностей восприятия человека человеком поможет более полно осознать необходимость обратной связи при коммуникации.

Таблица 6. Особенности восприятия человека человеком

Название	Описание
Эффект «Ореола»	<ul style="list-style-type: none"> • Влияние самого общего впечатления о человеке на дальнейшую оценку его поведения и поступков. • Если общее впечатление о человеке благоприятно, то в дальнейшем его положительные качества переоцениваются, а отрицательные мало замечаются и так или иначе оправдываются. • В условиях ограниченной информации о человеке отдельная значимая для нас положительная или отрицательная характеристика создаёт благоприятное или неблагоприятное представление о воспринимаемом человеке в целом, а негативное впечатление от одного качества снижает общую оценку человека. • В первую очередь «ореол» создаёт факторы внешней привлекательности, превосходства, по значимому параметру, хорошего отношения к нам.
Эффект внешней привлекательности.	<ul style="list-style-type: none"> • Большое влияние на целостное впечатление о человеке оказывает его внешняя привлекательность и социальный статус. • Внешне привлекательные люди вызывают в нас более живой эмоциональный отклик. • Чем более привлекательным кажется нам человек, тем более высокий социальный статус мы склонны ему приписывать • Внешняя привлекательность влияет только на первое впечатление о человеке. • Последующее впечатление зависит от того, насколько успешным будет наше дальнейшее взаимодействие с человеком, от нашей оценки его дел и поступков. • Физически привлекательные общественные деятели оцениваются как более компетентные. •

- Продолжение таблицы 6.

Эффект превосходства	<ul style="list-style-type: none"> • По социальному статусу. • По личному статусу в группе. • По интеллекту. • По профессиональным достижениям. • По физической силе. • Ощущение превосходства всегда рождается в сопоставлении собственной значимости со значимостью другого человека. • Если в какой-то ситуации человек неуверен в себе, растерян, то он может ощутить превосходство над собой тех людей, которые в иных ситуациях были ему равны или даже уступали.
Эффект отношения (другого) человека к нам.	<ul style="list-style-type: none"> • Люди, которые хорошо к нам относятся, производят на нас более благоприятное впечатление. • Тех, кто относится к нам плохо, мы и сами недолюбливаем. • Коварство этого эффекта заключается в том, что из-за неверной интерпретации поведения и облика другого человека взаимоотношения с ним могут стать напряжёнными, в особенности при обоюдной неверной интерпретации. • На возникающее у нас впечатление о другом человеке сильно влияет его согласие или несогласие с нами по какому-то вопросу. • В формировании впечатления о другом человеке участвует механизм проекции, т. е. мы склонны приписывать другому свои собственные желания, планы, черты. • Степень уверенности в себе сильно влияет на оценку качеств другого человека.

Далее рассмотрим коммуникационные техники, которые не вызывают напряжённости в разговоре, а их использование может быть полезно для понимания своего собеседника.

Таблица 7. Коммуникационные техники

Нейтральные коммуникационные техники	Выспрашивание	Собеседник задаёт партнёру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняя ему своих целей.
	Замечания о ходе беседы	В ходе разговора собеседник вставляет высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора», «Мы несколько отвлеклись от темы», «Давайте вернёмся к цели нашего разговора» и т. п.
	Поддакивание	Собеседник сопровождает высказывания партнёра реакциями типа «Да-Да», «Угу»...

Продолжение таблицы 7

	Степень А. «Проговаривание»	Собеседник точно, дословно повторяет высказывание партнёра. При этом он может начать с вводной фразы «Как я Вас понял...», «По Вашему мнению...», «Ты считаешь...» и т. п.
	Степень Б. «Перефразирование»	Собеседник воспроизводит высказывания партнёра в сокращённом, обобщённом виде, кратко формулирует самое существенное, в его словах: «Ваши основными идеями, как я понял, являются...», «Итак...».

Коммуникационные техники, способствующие пониманию партнёра.	Ступень В «Развитие идеи»	Собеседник пытается вывести логическое следствие из высказывания партнёра или выдвинуть предположение относительно причин высказывания партнёра «Если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...», «Вы считаете, видимо, потому что...».
--	---------------------------	--

Механизм искажения информации

Искажение информации – одна из основных причин возникновения конфликтов. Каждый человек сталкивается в жизни с тем, что переданная через кого-то информация существенно отличается от первичной. Происходит преломление сути сообщения иногда до прямо противоположно от первоначального.

Для более полного раскрытия этого феномена рассмотрим на примере поведения толпы такие факторы, как психологическое заражение, внушение, подражание, соревнование, убеждение и конформизм.

Таблица 8. Факторы поведения в толпе

Фактор	Описание	Характеристика
--------	----------	----------------

<p>ы</p> <p>Психологическое заражение</p>	<p>Это процесс передачи эмоционального состояния от одного субъекта к другому на уровне коммуникации без осознания смысловой задачи. Заражению подвергаются люди находящиеся в толпе.</p>	<p>1. Эффект многократного взаимного усиления эмоциональных состояний общающихся людей.</p> <p>2. Происходит на бессознательном уровне.</p> <p>3. Особенно сильно проявляется в толпе, очереди, в публике.</p>
---	---	--

Продолжение таблицы 8.

<p>Внушение</p>	<p>Это процесс влияния на психическую сферу индивида, связанный с сужением сознания, уменьшением критичности, а так же с уменьшением понимания каких-либо логических оценок. Под действием внушения воспринимаемая человеком информация может преломляться до неузнаваемости: белое становится чёрным, а чёрное белым.</p>	<p>1. Происходит как на уровне больших так и малых групп.</p> <p>2. Кроме заразительного смеха могут быть заразительны злость и другие эмоции.</p> <p>3. Может быть индивидуальным или групповым.</p> <p>4. Происходит на осознанном или неосознанном уровне в зависимости от цели общения.</p> <p>5. Каждый человек обладает способностью так воспринимать передаваемые ему в общении идеи, действия, чувства, что они непроизвольно становятся как его собственными.</p>
-----------------	--	--

<p>Подражание</p>	<p>«В явлениях подражания, есть нечто таинственное, какое-то притяжение, которое лучше всего можно сравнить с неотразимым и всемогущим инстинктом, побуждающим нас, почти без нашего сознания, повторять те действия, которых мы были свидетелями, и которые очень сильно подействовали на наши чувства и воображение. Такого рода действия до того распространены и настолько достоверны, что мы все в большей или меньшей степени подвержены их власти. В них есть особого рода обаяние, против которого не могут устоять некоторые слабые натуры» - Эбрар.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сложное динамическое свойство. 2. Может проявляться, как слепое копирование поведения, жестов, интонации. 3. Может носить характер сознательного, мотивированного подражания.
	<p>В соревновании главным источником активности является состязательный дух, стремление человека к личной победе либо к победе коллективной, которая складывается из личных успехов каждого участника.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Свойство людей сравнивать себя с другим человеком. 2. Желание быть «не хуже других». 3. «Не ударить в грязь лицом». 4. Вызывает напряжение умственных, эмоциональных и

Продолжение таблицы 8

<p>Соревнование</p>	<p>Соревнование даёт возможность человеку почувствовать и критически оценить свои сильные и слабые стороны, понять пределы своих личных возможностей, а затем и превзойти самого себя. Но не для всех это оказывается посильным и приятным. Поэтому одни люди любят состязаться, а другие – нет. Одни желали бы расширить пределы своих возможностей, добиться общественного поощрения, другие же избегают этого. Всё это в той или иной степени может приводить к умышленному искажению информации.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. физических сил. 6. Может являться стимулом развития. 7. Может перерасти в соперничество: у мужчин в деловой сфере, у женщин – в личной (кто лучше выглядит, одет и имеет больший успех у мужчин).
----------------------------	--	--

Убеждение	<p>Ошибкой было бы считать, что чем больше мы говорим, тем вернее убеждаем. Убеждать человека не значит спорить с ним. По словам Ларошфуко: «Люди упрямо не соглашаются с самыми здравыми суждениями не по недостатку принципиальности, а из-за избытка гордости: они видят, что первые ряды в правом деле разобраны, а последние им не хочется занимать».</p>	<p>1. Аргументированное, сознательное, словесное доказательство своих идей, мнений, поступков.</p> <p>2. Действительно тогда, когда опирается не только на слова, но и на дела, эмоции, эффекты заражения, внушения и подражания.</p> <p>3. Сила убеждения будет зависеть от того, насколько понятна позиция убеждаемого человека, его мотивы. Чтобы понять это, надо постараться взглянуть на вещи глазами собеседника, проявить сочувствие к его желаниям и переживаниям.</p>
Конформизм	<p>Конформность – приспособляемость субъекта под индивидуальные, групповые, социальные феномены, которые проявляются в трансформации его актов поведения, социальных установок и сказывается в разделении им тех или иных идей</p>	<p>Выделяют три типа конформизма: «Майский жук – Дюймовочка». Человек искренне следует за мнением группы, перестаёт доверять своему впечатлению. Так майский жук искренне думал, что Дюймовочка очень красива, но перестал в это верить, под влиянием своих собратьев –</p>

Продолжение таблицы 8.

	<p>другого индивида, группы, общества, класса, клана.</p>	<p>1. майских жуков, которые его уверили, что она не красива, так как непохожа на жука.</p> <p>«Защита». В этом случае человек ищет защиту от неприятностей, находящихся вне группы.</p> <p>2. «Новое платье для короля». В этом случае человек делает вид, что согласен с группой, на самом деле он просто не хочет «выделяться» из-за нежелания нарушить единодушие группы.</p>
--	---	---

«Барьеры» коммуникаций

Чаще всего разногласия и непонимание, то есть «барьеры» коммуникаций, связаны не искажением информации или её недостатком, а с неумением или нежеланием почувствовать другого человека, проникнуться его потребностями, заботами, или болью. Расхождения возникают из-за желания навязать своё видение и понимание ситуации. Часто препятствием на пути к согласию является опасение потерять влияние (над человеком, группой).

Американский психолог Маршал Розенберг, разрабатывающий принципы «ненасильственной коммуникации», считает, что существуют три основные формы общения, которые препятствуют состраданию, провоцируя, при этом, непонимание и вынужденную защиту.

1. Слова, воспринимаемые как требование. Для каждого из нас дорога автономия – возможность самостоятельно выбрать себе цели и действовать в соответствии с выбором. Требование угрожает этой возможности. Когда мы слышим требование, то часто видим перед собой два пути: подчинение или борьбу. Когда же нас просят, мы чувствуем себя свободными и охотно откликаемся на просьбу, если ожидаемые от нас действия не противоречат нашим ценностям. Если же действия созвучны нашим целям и ценностям – мы просто говорим о невозможности откликнуться на просьбу.

2. Слова, которые воспринимаются как диагноз, осуждение. Когда мы говорим людям, что считаем их грубыми, эгоистичными или невнимательными к окружающим, то они, как правило, начинают плохо думать или о себе, или о нас. Если они изменили поведение, которое мы осудили, то сделали это скорее испытывая стыд, страх или вину, чем из желания действовать в согласии с нами.

3. Слова, не оставляющие выбора. Возможность самостоятельно осуществлять выбор прибавляет нам силы. Особенно необходима для человека возможность выбирать свою цель, свой путь к мечте.

«Барьерами» коммуникаций может быть незнание основных каналов получения информации и неумение собеседников определять ведущий путь усвоения информации друг другом.

Каналы восприятия информации

Таблица 9. Каналы, соответствующие разным органам чувств

Анализаторы	Название каналов	Описание
Зрительный	«Визуалы»	любят зрительно предъявляемое, конкретность, предпочитают возвышаться над собеседником, склонны к обвинительным утверждениям, не терпят хождений перед ними во время общения. «Я вижу, что ты говоришь».
Слуховой	«Аудиалы»	всё воспринимают через слуховые образы, музыку, речь, звуки в природе. «Я слышу, что ты говоришь».
Соматосенсорный (ощущение своего тела)	«Кинестатики»	через состояние своего тела, как бы всё эмоционально переживают. «Я чувствую, что ты говоришь».

По логическому основанию выделяют три типа каналов.

Прямой – это то, что источник сообщает в явном виде.

Непрямой или косвенный – это та информация по поводу сообщаемого вам в прямом канале, которую вы добываете сами активным наблюдением и чувствованием во все проявления источника. Если вы доверяете источнику, то есть считаете, что он намеренно не сообщит вам ложное, то косвенный канал не используется как контрольный, вы по нему получаете другую, дополнительную информацию. Если вы не доверяете источнику, то косвенный канал является контролирующим дублем: вы считаете его содержание в смысле совпадения или несовпадения с содержанием прямого канала (человек улыбается, а глаза печальные; говорит «я спокоен» и барабанит пальцами по столу, вроде раскован и улыбчив, а стопа ритмически постукивает по полу и т. п.).

Управляемый косвенный, когда сообщение, воспринимаемое как ненамеренное излучено вполне намеренно. Обычно мелочи помогают увидеть крупное и, главное, в нём удостовериться. Уверенный тон в сомнительной ситуации, прямой взгляд при лжи и т. п. – всё это намеренное излучение того, что ваш адресат сочтёт за неподдельное, то, что он сам в вас нашёл. Так, мимические мышцы управляются одновременно из зон мозга, обеспечивающих намеренные и ненамеренные движения. Так что, в принципе, всегда есть опоры для суждения о неконтролируемом излучении, показывающем действительное состояние нашего партнёра.

Фазы общения

- Подготовки. Общение надо планировать, правильно выбрать место и время, определить для себя установки на результаты общения.
- Вхождение в контакт. «Сонастройка», важно почувствовать состояние, настроение партнёра, освоиться самому, и дать возможность ориентироваться другому. Завершается установлением психологического контакта.
- Концентрация внимания на чём-то, какой-то проблеме, задаче сторон и разработка темы.
- Мотивационный зондаж. Понимание мотивов собеседника и его интересов.
- Поддержание внимания.
- Аргументация и убеждения, если есть расхождение во мнениях.
- Фиксация результата.
- Завершение общения.

Ошибки в разговоре

«Читаем мысли» другого. Человек может ошибочно полагать, что его считают глупым, злым, жадным и т. д. «Я вижу, ты считаешь меня глупым (жадным, злым и т. д.)».

Принимаем молчание за внимание. Если собеседник молчит, то это ещё не означает, что он слушает.

Попытка скрыть свои чувства. Напрасно ожидать откровенности от собеседника, если сам держишь свои чувства под замком.

Недооцениваем необходимость тратить время на коррекцию эмоционального состояния – своего или собеседника. Например, если вы догадались, что собеседник испытывает какое-либо чувство, то полезнее помочь ему открыть это чувство, снизив тем самым остроту переживаний. При хорошем контакте затраты времени на коррекцию эмоционального состояния окупятся с лихвой.

Призываем других измениться или требуем от них стать такими, как нужно нам. Призыв или совет: «Не будь таким чувствительным» или какой-либо сходный с ним – бессмысленны.

Ошибки при слушании

Притворство, что слушаем. Как бы мы не притворялись, отсутствие интереса непременно проявится в выражении лица или в жестах.

Когда мы мысленно не соглашаемся с говорящим, то часто прекращаем слушать и ждём своей очереди высказаться. Дождавшись, увлекаемся обоснованием своей точки зрения, а затем не можем переключить внимание на говорящего после того, как высказались. Тем самым теряем нить разговора и затрудняем понимание друг друга.

Оказываемся под влиянием чувств сильно взволнованного собеседника и пропускаем смысл сообщения.

Задавание лишних вопросов, с целью показать, что разговор интересен.

Вопросы и задания для самопроверки:

1. Что означает выражение «барьер» коммуникации?
2. Какие бывают каналы общения?
3. Расскажите о типах общения?
4. Назовите фазы общения.
5. Какие бывают ошибки в разговоре?
6. Назовите основные ошибки при слушании.

Использованная литература:

1. Алиева М. А., Гришанович Т. В., Лобанова Л. В., Травникова Н. Г., Трошихина Е. Г. Тренинг развития жизненных целей./Я сам строю свою жизнь. / Под ред. Е. Г. Трошихиной/ СПб., Речь, 2001. / 216 с.
2. Антикризисное управление: Учебник. / под ред. Э. М. Короткова/ М., ИНФРА-М, 2001. / 432 с.
3. Берн Эрик. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / М., «Прогресс», 1988. / 400 с.
4. Волков И. П. Руководителю о человеческом факторе./Социально-психологический практикум / Л-д, Лениздат, 1989. / 222 с.
5. Ворожейкин И. Е., Кибанов А. Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. / М., «ИНФРА» - М, 2001./ 224 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта. / СПб, «Питер», 2000. / 464 с.
7. Делл Д., Линда Т. Учебник по рекламе. /Пер. с польск. Н. В. Бабиновой / Минск, ИООО «Современное Слово», 1997. / 320 с.
8. Елисеев О. П. Конструктивная типология и психодиагностика личности. /Под ред. Панфёрова В. Н./ Псков, Издательство Псковского областного института усовершенствования учителей, 1994./ 280 с.
9. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. / СПб., «Питер», 2001./368 с.

10. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. / Учеб. пособие/ М., 1995.
11. Кристофер Э. Смит Л. Тренинг лидерства. / СПб., «Питер», 2001./ 320 с.
12. Куликов Л.В. Мозаика радости. / СПб., Питер Пресс, 1997. /Серия «Сам себе психолог»/ 416 с.
13. Майерс Д. Социальная психология. / СПб., «Питер», 1999. / 688 с.
14. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. / М., «Инфра – М», 1996. / 255 с.
15. Пиз А. Язык телодвижений. / М., «Эксмо – Пресс», 2000./ 268 с.
16. Практическая психология. /Под ред. М. К. Тутушкиной/ СПб., Дидактика Плюс, 1998. / 336 с.
17. Преступная толпа. / М., Институт психологии РАН, 1999. / 320 с.
18. Психология личности в трудах отечественных психологов /Сост. Куликов В. Л. / СПб, «Питер», 2000. / 476 с.
19. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии. / Под ред. М. К. Тутушкиной/ СПб., Дидактика Плюс, 1998. / 348 с.
20. Психологический словарь. /Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова/ М., Педагогика-Пресс, 1997. / 440 с.
21. Рубин Д., Пруйт Д. Ким С. Х. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. /СПб., «прайм – ЕВРОЗНАК», 2001./ 352 с.
22. Советы психолога менеджеру. /Уч. пособие под ред. М. К. Тутушкиной/ СПб, 1994.
23. Тарасов В. К. Персонал-технология: отбор и подготовка кадров. М., Педагогика-Пресс, 2007. / 340 с.
24. Ульяновский А. Мифодизайн рекламы. / СПб., «Институт личности», 1995./ 300 с.
25. Управление персоналом. / Под ред. Базарова Т. Ю., Еремина Б. Л. / М., ЮНИТИ, 2000. / 423 с.

ГЛАВА 2. КОНФЛИКТЫ В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

2.1. Особенности педагогических конфликтов

Педагогическая сфера представляет собой совокупность всех видов целенаправленного формирования личности, а ее сутью является деятельность по передаче и освоению социального опыта. Поэтому именно здесь необходимы благоприятные социально-психологические условия, обеспечивающие душевный комфорт педагогу, ученику и родителям. Однако, как для любого социального института, для школы характерны разнообразные конфликты.

Среди основных особенностей педагогических конфликтов в исследованиях выделяют следующие:

- 1) ответственность учителя за педагогически правильное разрешение проблемных ситуаций: ведь школа - модель общества, где ученики усваивают нормы отношений между людьми;
- 2) участники конфликтов имеют разный социальный статус (учитель - ученик), чем и определяется их поведение в конфликте;
- 3) разница в жизненном опыте участников порождает разную степень ответственности за ошибки при разрешении конфликтов;
- 4) различное понимание событий и их причин (конфликт

«глазами учителя» и «глазами ученика» видится по-разному), поэтому учителю не всегда легко понять глубину переживаний ребенка, а ученику - справиться с эмоциями, подчинить их разуму;

5) присутствие других учеников делает их из свидетелей участниками, а конфликт приобретает воспитательный смысл и для них; об этом всегда приходится помнить учителю;

6) профессиональная позиция учителя в конфликте обязывает его взять на себя инициативу в его разрешении и на первое место суметь поставить интересы ученика как формирующейся личности;

7) всякая ошибка учителя при разрешении конфликта порождает новые проблемы и конфликты, в которые включаются другие ученики;

8) конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить.

Таблица 10. Классификация педагогических конфликтов

Название	Описание
<i>конфликты деятельности</i>	возникают по поводу успеваемости ученика, выполнения им внеучебных заданий и проявляющиеся в отказе ученика выполнять учебной задание или плохом его выполнении. Это может происходить по разным причинам: утомление, трудности в усвоении учебного материала, а иногда и неудачное замечание учителя;
<i>конфликты поступков,</i>	возникают по поводу нарушения учеником правил поведения в школе и вне ее. Один и тот же поступок может вызываться различными мотивами. Учитель корректирует поведение учеников путем оценки их поступков при недостаточной информации об их подлинных причинах;
<i>конфликты отношений,</i>	возникают в сфере эмоционально-личностных отношений учащихся и учителей. Они приобретают личностный смысл, порождают неприязнь ученика к учителю, надолго нарушают их взаимодействие
мотивационные конфликты.	возникают между учителями и учащимися по причине слабой мотивации последних или, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Имея в своей основе мотивационный фактор, конфликты этой группы разрастаются и в конечном итоге между учителями и ребятами возникают взаимная неприязнь, противостояние и даже борьба.
конфликты	учащихся между собой, учителей и школьников, учителей

взаимодействи й	друг с другом, учителей и администрации школы (завучей, директоров). Данные конфликты происходят по причинам не объективного характера, а личностных особенностей конфликтующих, их целевых установок и ценностных ориентации.
--------------------	--

Конфликты в педагогическом общении

Педагогическое общение является важнейшим компонентом педагогической деятельности. Общение выступает одним из ведущих факторов формирования личности. Оно обеспечивает регуляцию поведения человека, его отношения с другими людьми. Общение создает условие для целенаправленного регулирования чувств, поведения, ориентаций, оценок.

В педагогическом общении выделяют конфликты восприятия, конфликты коммуникации и конфликты взаимодействия.

Конфликты восприятия

В актах взаимного познания должно быть выделено действие трех важнейших **механизмов межличностного восприятия**: идентификация, рефлексия, стереотипизация, эмпатия. В *первую группу* входят мотивационные конфликты. Они возникают между учителями и учащимися по причине слабой мотивации последних или, проще говоря, из-за того, что школьники либо не хотят учиться, либо учатся без интереса, по принуждению. Имея в своей основе мотивационный фактор, конфликты этой группы разрастаются и в конечном итоге между учителями и ребятами возникают взаимная неприязнь, противостояние и даже борьба.

Идентификация – это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта. В ситуациях взаимодействия люди строят предположения о внутреннем состоянии, намерениях, мыслях, мотивах и чувствах другого человека на основе попытки поставить себя на его место.

Однако субъекту общения важно не только отстраненно, со стороны понять другого человека, но и принять во внимание, как индивид, вступивший с ним в общение, будет воспринимать и понимать его самого. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению, выступает в форме *рефлексии*. Рефлексия входит в состав восприятия другого человека.

Понять другого означает, в частности, осознать его отношение к себе как к субъекту восприятия. Таким образом, восприятие человека человеком можно уподобить удвоенному зеркальному отражению. Человек, отражая другого, отражает и себя в зеркале восприятия этого другого.

Стереотипизация - классификация форм поведения и интерпретация (иногда без каких-либо оснований) их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, то есть отвечающим социальным стереотипам. Стереотип здесь - сформировавшийся образ человека, которым пользуются как штампом. Стереотипизация может складываться как результат обобщения личного опыта субъекта межличностного восприятия, к которому присоединяются сведения, полученные из книг, кинофильмов и т. п., запомнившиеся высказывания знакомых. При этом эти знания могут быть не только сомнительными, но и вовсе ошибочными, наряду с правильными заключениями могут оказаться глубоко неверные.

Стереотипы, порождающие позитивное или негативное отношение к учащимся, оборачиваются в педагогическом общении субъективизмом преподавателя. Последнее может препятствовать правильному восприятию ученика.

Эмпатия - способность эмоционально воспринимать другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами. Способность к эмоциональному отражению у разных людей неодинакова. Выделяют три уровня развития: первый уровень - низший, общаясь с собеседником, человек проявляет своеобразную слепоту к состоянию, переживаниям, намерениям собеседника; второй уровень - по ходу общения у человека возникают отдельные отрывочные представления о переживаниях другого человека; третий уровень отличает умение сразу войти в состояние другого человека не только в отдельных ситуациях, но и на протяжении всего процесса взаимодействия с ним.

Конфликты коммуникации. Коммуникацию можно определить как знаково-речевую систему на основе, которой передается информация. Таким образом, в общении выделяют вербальную - речевую и невербальную – знаковую коммуникации.

Вербальная коммуникация происходит при помощи речи. Средством вербальной коммуникации являются слова с закрепленными за ними в общественном опыте значениями. Слова могут быть произнесены вслух, про себя, написаны или же заменены у глухих людей особыми жестами, выступающими носителями значений (так называемая дактилология, где каждая буква обозначается движениями пальцев, и жестовая речь, где жест

заменяет целое слово или группу слов). Слово И.П. Павлов называл «сигнал сигналов». Поскольку слово оказывает большую роль на эмоциональное состояние человека. «Слово лечит, и слово калечит» - гласит пословица.

При общении в разговорной речи используются реплики, которыми обмениваются говорящие, повторения фраз и отдельных слов за собеседником, вопросы, дополнения, пояснения, употребление намеков, понятных только говорящим, разнообразных вспомогательных слов и междометий. Особенности этой речи в значительной мере зависят от степени взаимопонимания собеседников, их взаимоотношений. Сплошь и рядом в семейной обстановке педагог строит диалог совсем не так, как в классе при общении с учениками. Большое значение имеет степень эмоционального возбуждения при разговоре. Смущенный, удивленный, обрадованный, испуганный, разгневанный человек говорит не так, как в спокойном состоянии, он не только употребляет иные интонации, но часто пользуется другими словами, оборотами речи, что может привести к конфликту.

Невербальная коммуникация - эмоциональное отношение, сопровождающее речевое высказывание жестами, мимикой, позой, смехом, слезами и т.д. Невербальная коммуникация образует знаковую систему, дополняющую и усиливающую, а иногда и заменяющую средства вербальной коммуникации - слова. Это особый, невербальный аспект обмена информацией.

В общении людей оказываются закономерно включены эмоции общающихся, которые определенным образом относятся и к коммуникации, и к тем, кто вовлечен в общение.

Существенно важное значение для усиления действия вербальной коммуникации имеет пространственное размещение общающихся. Реплика, брошенная через плечо, четко показывает отношение коммуникатора к реципиенту. В некоторых видах обучения (в частности, при обучении «говорению» на иностранных языках) преподаватель предпочитает размещать учеников не «в затылок друг другу», как это принято в классе, а по кругу, лицом друг к другу, что существенно повышает коммуникабельность общающихся и интенсифицирует приобретение навыков общения на иностранном языке.

К средствам невербальной коммуникации могут быть отнесены и различные условные обозначения, с помощью которых коммуникатор информирует о чем-то значимом для него возможных реципиентов.

Конфликты взаимодействия

Социальная значимость конфликта различна и зависит от ценностей, которые лежат в основе межличностных отношений. В процессе совместной деятельности в качестве причин конфликтов могут выступать два рода детерминант; предметно-деловые разногласия и расхождение личностно-прагматических интересов, в том случае, если во взаимодействии людей, осуществляющих хорошо организованную, общественно ценную совместную деятельность, преобладают предметно-деловые противоречия, возникший конфликт, как правило, не ведет к разрыву межличностных отношений и не сопровождается нагнетанием эмоциональной напряженности и враждебности.

В то же время противоречия в сфере личностно-прагматических интересов легко переходят в неприязнь и вражду- отсутствие общего дела ставит людей, преследующих свои узкоэгоистические цели, в ситуацию конкуренции, где выигрыш одного означает проигрыш другого. Это не может не обострять межличностные отношения.

Бывают и ситуации, когда расхождения в личностно-прагматических интересах прикрываются предметно-деловыми разногласиями или же когда длительные предметно-деловые разногласия постепенно приводят к личностной неприязни. При этом «задним числом» отыскиваются и фиксируются и расхождения в личностных интересах.

Причиной возникновения конфликтов являются также непреодоленные смысловые барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия общающихся. Смысловой барьер в общении - это несовпадение смыслов происходящих событий для участников взаимодействия и в частности смыслов высказанного требования, просьбы, приказа для партнеров, создающее препятствие для их взаимопонимания и взаимодействия.

К примеру, смысловой барьер во взаимоотношениях взрослых и ребенка возникает вследствие того, что ребенок, понимая правильность требований взрослых, не принимает этих требований, потому что они чужды его опыту, взглядам и отношениям. Зачастую смысловой барьер появляется вследствие неверной тактики воспитательных воздействий по отношению к ребенку.

Преодоление смысловых барьеров оказывается возможным, если педагог знает и принимает во внимание психологию учащегося, учитывает его интересы и убеждения, возрастные особенности, прошлый опыт, считается с его перспективами и трудностями.

Главная задача, решение которой необходимо для налаживания должного взаимопонимания детей и взрослых, может быть

сформулирована следующим образом: научить детей пользоваться языком взрослых и научить взрослых понимать язык детей. Здесь имеется в виду не задача развития речи ребенка, о чем говорилось выше, не увеличение его словарного запаса или усвоение норы произношения и правописания. Использование и развитие языка не ограничивается формированием значений. Помимо общепринятой системы значений, слова, как и другие факты сознания человека, имеют личностный смысл, некоторую особую значимость, индивидуальную для каждого. Соотношение значений и личностного смысла было глубоко исследовано в трудах А.Н.Леонтьева. «В отличие от значений личностные смыслы... не имеют своего надындивидуального», своего «не психологического» существования. Если внешняя чувственность связывает в сознании субъекта значения с реальностью объективного мира, то личностный смысл связывает их с реальностью самой его жизни в этом мире, с ее мотивами. Личностный смысл и создает пристрастность человеческого сознания». Личностный смысл, то есть особую значимость для человека приобретает то, что связывает цели деятельности с мотивами ее осуществления, то, в чем оказываются запечатленными его потребности.

Одно и то же слово, действие, обстоятельство может иметь различный смысл для разных людей. Замечание учителя школьнику: «Опять ты подрался с Петровым на перемене» имеет одно и то же значение для обоих. На уровне значений никаких затруднений во взаимопонимании общающихся нет: и тот, и другой понимают, о чем идет речь. Но личностный смысл их может быть разным. Для учителя драка в школе - нарушение дисциплины. Для ученика, быть может, это еще одна попытка пресечь издевательства Петрова над ним как более слабым.

У взрослых есть все основания добиваться, чтобы ребенок овладевал не только общеизвестными значениями слов, но и системой принятых ими личностных смыслов, ориентированных на соответствующие нравственные и мировоззренческие ценности. Это желание оправдано задачей найти общий язык с детьми, без чего трудно договориться и избежать конфликта. Не теряя из виду эту цель (усвоение детьми языка взрослого с проникновением в систему его личностных смыслов), взрослому следует пытаться проникнуть в глубины личностных смыслов ребенка. Важную роль при этом имеет умение поставить себя на место того, с кем общаешься, идентифицироваться с ним. Неумение и нежелание педагога проникать в систему личностных смыслов школьника - возможное основание межличностных конфликтов в сфере педагогического

общения.

2.2. Способы профилактики педагогических конфликтов

Заметную роль в предотвращении педагогических конфликтов играет дисциплина – умение обеспечить ребенку необходимую для его полноценного развития свободу в рамках разумного подчинения порядку.

Большое влияние на конфликтное поведение школьников оказывает личность учителя. Ее воздействие может проявляться в различных аспектах.

Во-первых, стиль взаимодействия учителя с другими учениками служит примером для воспроизводства во взаимоотношения со сверстниками. Исследования показывают, что стиль общения и педагогическая тактика первого учителя оказывает заметное влияние на формирование межличностных отношений учащихся с одноклассниками и родителями. Личностный стиль общения и педагогическая тактика «сотрудничество» обуславливают наиболее бесконфликтные отношения детей друг с другом. Однако этим стилем владеет незначительное число учителей младших классов (около 15%). Учителя начальных классов с выраженным функциональным стилем общения (85%) придерживаются одной из тактик («диктат» или «опека»), которые усиливают напряженность межличностных отношений в классе. Большое количество конфликтов характеризует отношения в классах «авторитарных» учителей в старшем школьном возрасте.

Основными рекомендациями учителям по управлению конфликтами могут быть следующие:

- контролировать свои эмоции, быть объективным, дать возможность учащимся обосновать свои претензии, «выпустить пар»;
- не приписывать ученику свое понимание его позиции, перейти на «я» - высказывания (не «ты меня обманываешь», а я «я чувствую себя обманутым»);
- не оскорблять ученика (есть слова, которые, прозвучав, наносят ущерб отношениям, что все последующее «компенсирующее» действия не могут их исправить);
- стараться не выгонять ученика из класса;
- по возможности, обращаться к администрации;
- не отвечать на агрессию агрессией (это принизит и ваше достоинство), не затрагивать его личности, особенностей его семьи, давать оценку только его конкретным действиям;
- дать себе и ребенку «право на ошибку», не забывая, что «не

ошибается только тот, кто ничего не делает»;

- независимо от разрешения результатов противоречия постараться не разрушит отношений с ребенком (высказать сожаление по поводу конфликта, выразить свое расположение к ученику);

- не бояться конфликтов с учащимися, а брать на себя инициативу их конструктивного разрешения;

- ценя в детях способность понимать вас, во всем соглашаться с вами, понимать слова, высказанные Стендалем: «Опереться можно только на то, что сопротивляется».

В сфере народного образования основные субъекты конфликтов – ученик, учитель, родители и администрация. Одним из наиболее распространенных является конфликт между учениками. Основные причины таких конфликтов – стремление подростка занять лидирующее положение в микрогруппе, классе, агрессивность и жестокость (источниками которых выступают аномалии семейных отношений и тип взаимодействия учителя с учениками), а также особенности возраста ученика.

Современная ситуация в стране, бедственное положение школы, недостаточная подготовка учителей, особенно молодых, к конструктивному решению конфликтов с учениками приводит зачастую к деструктивным последствиям.

Важно, чтобы учитель умел правильно определить свою позицию в конфликте, так как если на его стороне выступает коллектив класса, то ему легче найти оптимальный выход из сложившейся ситуации. Если же класс начинает развлекаться вместе с нарушителем дисциплины или занимать двойственную позицию, это чревато негативными последствиями (например, конфликты могут приобрести постоянный характер.)

Для конструктивного выхода из конфликта важны взаимоотношения педагога с родителями подростка.

Часто общение учителя с повзрослевшими учениками продолжает строиться на тех же принципах, что и с учащимися начальных классов, обеспечивающих учителю возможность требовать подчинения. Такой тип отношений не соответствует возрастным особенностям подростка, прежде всего новому представлению о себе, стремлению занять равное положение по отношению к взрослым (И.Вереникина). Благополучное разрешение конфликта невозможно без психологической готовности учителя перейти к новому типу взаимоотношений с взрослеющими детьми. Инициатором таких взаимоотношений должен быть взрослый.

Использованная литература:

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2005. – 288 с.
2. Дмитриев А.В. Конфликтология. – М.:, 2003. – С. 221-246
3. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. – СПб., 2003. – с. 300-342.
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие. – М., 2003. – С. 85-101.
5. Мазниченко М., Тюников Ю. Педагогическая мифология в сценариях и практике взаимодействия классного руководителя с родителями // Нар. Образ. – 2013. - № 6. – С. 219-223.
6. Милованова Н.Г., Иванова О.А. Конфликтное взаимодействие – основная причина дезадаптации учащихся // Химия в школе. – 2003. - № 7 – С. 2-6.
7. Петровский А.В., Ярошевский М.Г. Психология: Учебник для студ. высш. пед. учеб. заведений. – 2-е изд. – М.: «Академия»; Высшая школа, 2001. - 450 с.
8. Реан А.А., Бордовская Н.В., Разум С.И. Психология и педагогика. – СПб: Питер, 2001. – 432 с.
9. Рудакова И.А., Жильцова С.В., Филиппенко Е.А. Конфликтология для педагогов. – Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. – 155 с.
10. Рыбакова М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом процессе. – М.: Просвещение, 1991.
11. http://hghltd.yandex.net/yandbtm?url=http%3A%2F%2Fgumanitarist.narod.ru%2Fpsixo_konflikt_podrostoc2.htm

ГЛАВА 3. ОСНОВЫ ШКОЛЬНОЙ МЕДИАЦИИ

3.1. Медиация в мире. Медиация как метод разрешения конфликтов

Медиация - это альтернативная форма разрешения споров, с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны - медиатора. Медиация - это особая форма посредничества, не предполагающая вынесения третьей стороной решения по спору. Соответственно, главной задачей медиатора является помощь сторонам в как можно более скором приведении спора к взаимовыгодному и жизнеспособному решению.

Медиация в ее современном понимании начала развиваться во второй половине 20 столетия. Прежде всего, в странах англосаксонского права - США, Австралии, Великобритании, а затем уже она постепенно стала распространяться и в Европе. Первые попытки применения медиации, как правило, предпринимались при разрешении споров в сфере семейных отношений. Впоследствии медиация получила признание при разрешении споров самого широкого круга, начиная от семейных конфликтов и заканчивая сложными многосторонними конфликтами в коммерческой и публичной сфере.

Мировая практика дает нам множество примеров законодательного закрепления медиации. Соответствующие акты приняты в США, Австрии, Германии. Европейская комиссия утвердила кодекс медиатора, а Евросоюз издал ряд директив, регулирующих деятельность медиаторов. Типовой закон о медиации разработан

комиссией ООН по международному торговому праву (UNCITRAL), в пояснительной записке к нему содержится интересный обзор по юридическому эффекту и обязательности соглашения, достигнутого в ходе медиации, в тех странах, где этот институт уже находит свое применение.

Очень интересен пример **США**, где вся система права направлена на то, чтобы большинство споров разрешалось добровольно до суда, а судья может прервать суд и посоветовать сторонам поработать с медиатором. Без медиаторов в сфере экономики, политики, бизнеса в этой стране не проходит ни один серьезный переговорный процесс, выпускаются журналы, освещающие проблемы медиации («Ежеквартальный журнал по медиации»). Существует Национальный институт разрешения диспутов, который занимается разработкой новых методов медиации, действуют частные и государственные службы медиации. Большое влияние имеет Американская арбитражная ассоциация (American Arbitration Association), которая утвердила свои Правила третейского разбирательства (арбитража) и медиации используемые, в том числе, при рассмотрении внутренних споров.

Процедура примирения с участием нейтрального посредника очень популярна в **Великобритании**, даже существует специальная служба - горячая линия, куда можно позвонить из любого конца страны, охарактеризовать конфликт, свои предпочтения относительно медиатора, и вам предложат целый список специалистов, подходящих к вашим требованиям. В плане обязательности процедуры Великобритания пошла на компромиссный вариант: если какая-то из сторон отказывается от предложенной судом процедуры медиации, она должна понести все судебные расходы, даже если выиграла дело.

В **Германии** медиация гармонично встроена в систему правосудия. Например, посредники работают прямо при судах, значительно снижая количество потенциальных судебных тяжб. Сегодня медиация интегрирована в немецкие суды не только по семейным делам, но и в суды общей юрисдикции, административные суды и т.д. В большинстве немецких школ права введен постоянный курс медиации. То есть каждый, кто выпускается с юридического факультета, проходит курс медиации.

И все же не во всех странах профессия «медиатор» имеет формальное признание как отдельная профессия. Чаще ее рассматривают как специальность в дополнение к основной профессии. Возможно, **Австрия** одна из немногих стран мира, где профессия медиатор внесена в номенклатуру профессий. Более того, Австрия - единственная страна, в которой был принят в 2004 году

федеральный закон о медиации, который регулирует подготовку медиаторов и определенные нормативы подготовки.

Интересный факт - в Австрийском законодательстве предусматривается, что соглашение по результатам медиации, проводимой в связи с имеющимся судебным производством, может быть признано судом, в то время как результат досудебной медиации судебной защиты не получает.

Наоборот, в **Индии**, когда соглашения, достигнутые в ходе медиации, имеют одинаковую силу с третейскими (арбитражными) решениями, независимо от того, была ли данная процедура возбуждена в рамках уже имеющегося судебного производства, или нет.

В **Гонконге** соглашение по результатам медиации имеет аналогичное действие, что и в Индии, но только в отношении сторон, между которыми существовало соглашение о передаче споров в третейский суд (арбитраж) (имеется в виду, что, несмотря на такую оговорку, стороны по каким-то причинам избрали процедуру медиации).

По экспертным оценкам, порядка 30% споров в **Китае** решается во внесудебном порядке. В этой стране, а также в **Венгрии** и **Корее**, если стороны достигли соглашения в рамках медиации и утвердили его в порядке, предусмотренном для рассмотрения третейскими судами (арбитражем), такое соглашение приобретает силу третейского решения (арбитража) и подлежит исполнению в соответствующем порядке. Данная процедура позволяет, не требуя утверждения соглашения по итогам медиации таким образом, как это предусмотрено для мировых соглашений, предоставить медиативным соглашениям как возможность государственного принуждения к исполнению, так и государственный надзор за их законностью вне зависимости от наличия судебного производства.

Посреднические процедуры, в частности, медиация, как инструмент разрешения внутренних споров традиционно были широко распространены в **Японии**. Приверженность деловых кругов Японии альтернативным методам разрешения споров традиционно была связана с этической стороной - негативным отношением к выбору государственного суда как способа урегулирования разногласий.

Таким образом, медиация - одна из основных технологий урегулирования споров с участием третьей нейтральной стороны - медиатора. Медиатор - главная фигура, призванная помочь сторонам прийти к общему знаменателю. Медиация основывается на следующих принципах: добровольность, конфиденциальность,

равноправие сторон, нейтральность медиатора, а также недопустимость вмешательства в процедуру.

Проще говоря, медиация направлена не на выяснение того, кто прав, а кто виноват, а на взаимовыгодный поиск решений. То есть две конфликтующие стороны, до суда обращаются к профессиональному посреднику, который, выслушав, помогает им принять оптимальное решение.

Медиация распространяется только на частные правоотношения, она не может применяться к правовым конфликтам, где одной из сторон выступает государственный орган. Медиация не распространяется на коррупционные правонарушения.

Сегодня в мире медиация широко применяется в самых различных ситуациях, начиная со споров в сфере крупного бизнеса и заканчивая разделом имущества в ходе развода.

Согласно международной статистике, через медиацию проходят 30-40 процентов всех споров, при этом положительный результат достигается в 85 процентах случаев.

На постсоветском пространстве первыми, кто применил медиацию для решения уголовных дел, стали Молдова и Литва. На Украине институт медиаторов действует более 6 лет. В соседней России закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (о процедуре медиации)» был принят в июле 2010 года и вступил в силу первого января 2011 года. У нас в Казахстане Закон РК «О медиации» вступил в действие с 5 августа 2011 года.

Собственно, роль медиатора заключается в том, чтобы помочь двум конфликтующим сторонам прийти к консенсусу.

Медиатор - это человек, обладающий определенным набором знаний и умений в области права, психологии, философии, а кроме того - наделенный красноречием и авторитетом. Он ни в коем случае не является посредником между судьей и спорящими, не представляет ничьи интересы, его положение и социальный статус не предполагают использование силы в какой-либо форме.

Авторитет медиатора базируется лишь на качестве предоставляемых им услуг по поиску наилучших путей решения проблем, с которыми к нему обращаются клиенты.

Медиатор - не замена судье, вершащему традиционное правосудие. Это тот, кто предлагает альтернативный способ решения конфликтов, менее затратный, более психологически комфортный для физических и юридических лиц.

Заказ на урегулирование конфликта исходит от самого общества, крайне негативного воспринимающего судебную систему, не

доверяющего ей, и тем не менее в 99% случаях обращающегося именно в суд (есть варианты: самосуд, криминалитет или открытые письма Президенту). Почему это происходит именно так - потому что не было реальных альтернатив, раньше не было процедуры медиации.

Следует отметить, что в казахстанском законодательстве содержатся нормы, предусматривающие прекращение судопроизводства по гражданскому делу в связи с заключением мирового соглашения. То есть, по сути, право договориться и закончить дело миром у наших граждан было всегда, однако введение полноценного института медиации, урегулированного соответствующими поправками в процессуальное законодательство, позволит этим нормам войти в жизнь казахстанцев повсеместно.

Медиатор не выносит никакого решения, следовательно, соглашение которое составлено сторонами добровольно не может быть направлено во вред какой-либо стороне. Медиатор не наделен властью и, следовательно, не подвержен коррупции. Все, что у него есть, это его право осуществлять медиацию и авторитет, подкрепляемый лишь народной рекламой и востребованностью.

Не всегда получив решение суда о взыскании долга, можно быть уверенным, что судебное решение будет исполнено в кратчайшие сроки и в полном объеме. Исполнение судебных решений по гражданским делам самое слабое звено в системе правосудия. Как показала жизнь (зарубежная практика), решения принятые сторонами в ходе проведения медиации исполняются добровольно и в кратчайшие сроки.

Еще один немаловажный аспект, медиация длится всего 30 дней, для сравнения, суды бывают продолжительнее.

Труд медиатора не является предпринимательской деятельностью, он может параллельно работать в любой сфере. Однако это вовсе не означает, что он обязан разрешать споры бесплатно. Оплата работы медиатора оговаривается по соглашению сторон. Но это порядком дешевле, чем обращение в суд, где необходимо оплатить государственную пошлину, услуги адвоката и другие расходы, связанные с таким обращением

Медиация как метод разрешения конфликтов

Термин «медиация» происходит от латинского слова *mediatio* – посредничество.

В России слово «медиатор» имеет давнюю традицию и встречается в документах 18 века. В 20 веке медиация проникла из сферы судопроизводства в другие сферы общественной жизни.

В настоящее время с помощью медиации можно разрешать экономические, семейные, трудовые, межличностные, межкультурные и прочие конфликты.

Медиация – это процесс, в котором участники (конфликтующие стороны) разрешают свой конфликт с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора).

Медиация – это метод, основой которого является уважение к личности, добровольное участие и волеизъявление, свобода выработки и принятия решений, возможности защиты и удовлетворения интересов всех сторон, при условии предоставления им равных прав.

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда конфликтующие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Процедура медиации ориентирована на выработку консенсусных решений сторон. Решение, основанное на консенсусе, в отличие от компромиссного, в полной мере удовлетворяет интересы каждой из сторон, в силу чего отличается большей эффективностью.

Медиация является формой свободного волеизъявления личности, она не исключает возможность использования «административного ресурса», т.к. урегулирование конфликта «за человека» мешает ему развивать способность самостоятельно находить выход из подобных ситуаций в дальнейшем и повышает риск, что выполнение «непринятого» им решения будет саботироваться.

Медиация, хотя и является «продуктом» судебной системы, по своему характеру противоположна суду, т.к.:

- вступление обеих спорящих сторон в процесс медиации является добровольным, а медиатор - свободно избранным;
- в медиации спорщики самостоятельно вырабатывают и принимают решение (медиатор никаких решений не принимает);
- все решения принимаются только *по обоюдному согласию* сторон, и обе они *добровольно* берут на себя обязанность выполнять принятые ими совместно решения;
- в медиации ориентация не на поиск виноватых, а на достижение согласия (при этом, главными являются моральные, а не юридические нормы);

- риск медиации минимален, поскольку каждая сторона в любой момент может отказаться от продолжения процесса и она проходит конфиденциально;

- сам процесс медиации - относительно непродолжителен.

Вместе с тем, процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Ключевой фигурой в процессе медиации является **медиатор** (ведущий примирительной встречи), который не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны, а только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

Медиатор не является ни судьей, ни адвокатом, ни следователем, ни прокурором, ни воспитателем и ни советчиком. Медиатор – нейтральный посредник, помогающий наладить конструктивный диалог между сторонами по поводу возможного разрешения конфликта и в равной степени поддерживающий их в этом. Медиатор не несет ответственности за примирение сторон или выработку ими решения, поскольку это – ответственность сторон. Медиатор отвечает за то, чтобы люди поняли предлагаемый им восстановительный способ выхода из ситуации и сделали осознанный выбор – воспользоваться им или нет. Медиатор также отвечает за то, чтобы на встрече были созданы максимальные условия для взаимопонимания и примирения.

Основными **функциями медиатора** являются:

- информирование конфликтующих сторон о методе медиации;
- мотивирование конфликтующих сторон к участию в медиации;
- организация процесса переговоров (определение процедуры, регламента, заключение соглашения и контроль за его выполнением);
- сбор максимально возможной информации и побуждение конфликтующих сторон к анализу конфликтной ситуации (ее причин);
- разряжение эмоционального напряжения, возникающего в процессе переговоров;
- воздержание от оценочных суждений и эмоциональных реакций на происходящее, доброжелательное отношение к обеим сторонам;
- генерация идей относительно способов решения конфликта;
- стимулирование конфликтующих сторон к генерированию идей относительно решения конфликта, контроль степени их реалистичности;

- обучает конфликтующие стороны процессу ведения переговоров с установкой на сотрудничество (без «переговорных уловок» - таких, как запугивание, манипуляция, эмоциональное давление, шантаж, обман и т.п.).

В процессе медиации медиатор настраивает конфликтующие стороны на то, чтобы они:

- проявляли готовность попытаться вместе разрешать спорные вопросы;

- делились необходимой для разрешения конфликта информацией;

- были гибкими, не застопоривались на начальных позициях;

- уважительно относились к ценностям и интересам друг друга;

- осознавали свои истинные интересы и отличали их от сиюминутных желаний и позиций;

- понимали последствия и альтернативы в случае срыва переговоров;

- были способны отделять эмоции, оценки, интерпретации от объективных фактов;

- генерировали разнообразные и разноплановые предложения и анализировали последствия их осуществления;

- стремились к реалистичному, выполнимому, долгосрочному соглашению, удовлетворяющему обе стороны.

Основными принципами медиации являются:

1. *Добровольность участия для конфликтующих сторон*, которая предполагает, что:

- вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является *добровольным* (никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине), а медиатор - свободно выбранным (никто не может навязать его кандидатуру);

- все решения принимаются только по *взаимному согласию* сторон;

- каждая сторона в любой момент может *отказаться* от медиации и прекратить переговоры.

2. *Равноправие сторон* - им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.

3. *Нейтральности медиатора* - в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Он должен сохранять независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивать им равное право участия в переговорах (если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность, что ему

не удастся избавиться от возникающих у него эмоциональных оценок, он должен отказаться от ведения процесса).

4. *Конфиденциальность* - все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается втайне (исключение - информация, связанная с возможной угрозой жизни либо с возможностью совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена). Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

5. *Информированность сторон* - медиатор обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути медиации, ее процессе и возможных последствиях.

6. *Независимость служб медиации* - служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

7. *Заглаживание вреда обидчиком* - в ситуации, в которых есть обидчик и жертва, ответственность обидчика состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

8. *Ответственность сторон и медиатора* - медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также за соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

«Классическая» медиативная процедура включает в себя следующие **стадии**:

1. *Во вступительном слове* объясняется, что такое медиация, принципы медиации, особое внимание обращается на *конфиденциальность* происходящего процесса, рассказывается о правилах поведения участников, объясняется право проводить кокусы, выясняется мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах, и предлагается участникам подписать соглашение об участии в медиации. Цель вступительного слова - сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору.

Вступительная часть продолжается достаточно долго (примерно 15-20 минут). Сокращение вступительной процедуры, как правило, приводит к резкому увеличению времени, а то и к срыву всего

процесса медиации. Если стороны не готовы к медиации и отказываются подписать соглашение (потому что не доверяют медиатору или боятся «потерять свое лицо» в случае неуспеха и т. д.), то лучше медиацию вообще не начинать.

2. *Представление сторон.* Медиатор обращается к одной из сторон (обычно к той, которая обратилась с просьбой о проведении медиации) и предлагает подробно рассказать, в чем, на ее взгляд, состоит обсуждаемая проблема. Медиатор *активно слушает* и в *своих записях отмечает* то, что ему кажется наиболее важным. В процесс рассказа он, как правило, не вмешивается, лишь переспрашивая, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны медиатор задает вопрос: «Вы изложили все существенные обстоятельства дела или хотите еще что-нибудь добавить?» Затем он *кратко пересказывает* (эхо-повтор) услышанное. При пересказе медиатор не делает никаких оценок, ничего не интерпретирует, позволяя себе только структурировать изложение. Завершается пересказ стандартными вопросами типа: Я правильно вас понял? Я не упустил ничего существенного?

После этого медиатор обращается к другой стороне и просит ее рассказать свое видение проблемы. Он также задает уточняющие вопросы и повторяет услышанное.

3. Этап «*вентиляции эмоций*» - сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор дает возможность всем участникам высказать оценки происшедшего и выразить свои чувства, которые у них при этом возникают. Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе - достичь согласованной формулировки проблем, принимаемой всеми сторонами.

Если медиатор чувствует, что стороны что-то не договаривают, умышленно скрывают друг от друга, он может объявить о необходимости проведения *кокусов* - бесед с каждой стороной поочередно. Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые, по их мнению, не должны быть известны другой стороне. Поэтому медиатор по окончании кокуса должен обязательно уточнить, что именно из сказанного может быть высказано в присутствии другой стороны при продолжении медиации.

На этапе *вентиляции эмоций* (в том числе в кокусах) констатируются интересы участников; при этом посредник старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон.

4. *Формирование повестки переговоров.* Медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на предшествующем этапе, фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на медиации. После составления повестки дня медиатор должен убедиться в том, что обе стороны утверждают ее в данной редакции и не желают в ней ничего изменить, убрать или добавить.

5. Основной этап медиации - *выработка предложений.* Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация никогда не приведет к успеху). Также на результативность процесса влияет и искусство медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

6. Этап *подготовки соглашения* - проверка этих предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

7. *Выход из медиации* - медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа - получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они *удовлетворены достигнутым соглашением*; во-вторых, насколько они *удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора*; и, наконец, они оценивают свое *эмоциональное состояние*: стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

8. *Этап пост-конфликта* - прослеживание дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение?), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить в психологическую консультацию и т.п.).

Основными **условиями эффективности** медиации являются:

- профессионализм медиатора (соблюдение им всех этических принципов данного вида деятельности);
- направленность конфликтующих сторон (обеих) на урегулирование конфликта (для чего медиатору бывает необходимо приложить достаточные усилия).

Основной **проблемой** в реализации процедуры медиации в процессе конфликта является то, что ситуации, когда спорщикам

самим нужно договориться и принять на себя ответственность за выбор того или иного решения их конфликта, многим людям кажутся еще достаточно необычными и непривычными.

Таким образом, медиация является актуальной в современном обществе и высокоэффективной технологии урегулирования межличностных конфликтов.

3.2. Особенности школьной медиации

Первые попытки применения медиации в школе были предприняты еще в начале 1980-х годов в США. С тех пор этот метод в тех или иных формах используется достаточно широко в образовательном пространстве во многих странах мира.

Проект по внедрению школьных служб примирения существует в России с начала 90-х годов (в рамках работы сотрудников и экспертов Центра судебно-правовой реформы (г. Москва). Затем возникают региональные организации школьной медиации. На 2011 г. существовало 615 служб школьной медиации в 15 регионах РФ (наибольшее число - в Пермском крае). Количество медиаторов достигло: среди взрослых - 713, среди подростков - 906. Общее число участников программ составило 7084 человека. В Казахстане в г.Астана в 2011 году запустили пилотный проект в нескольких школах, но развития она так и не получила.

Служба школьной медиации - эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из:

- ее работников (психолог, социальный педагог, другие педагоги);
- учащихся старших классов (членов «группы равных»);
- инициативных родителей.

«Ключевые» фигуры службы школьной медиации (куратор, члены «группы равных») должны пройти необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации.

Основная **цель** служб школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе, при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Ключевыми **индикаторами** уровня сформированности социально-безопасной среды для эффективного развития и социализации личности являются:

- снижение деструктивного влияния между участниками образовательного процесса неизбежно возникающих конфликтов за счет обучения основам медиации педагогических работников, а также

детей (медиативному подходу и технологиям позитивного общения в «группах равных»);

- снижение агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей;

- сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;

- формирование условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития ребенка;

- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса.

При этом с помощью медиации и восстановительного подхода будет создана новая, более эффективная система помощи семье и детям, а также защиты и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, в том числе детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации или вступивших в конфликт с законом.

Достижение поставленной цели в рамках метода школьной медиации обеспечивается путем решения следующих основных **задач**:

- 1) создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп (включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении - детей из неблагоприятных семей, детей с девиантным и делинквентным поведением);

- 2) формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у всех участников педагогического процесса (в особенности - у детей и подростков) в целях повышения их социальной компетентности (образовательный аспект), а также для решения задач воспитательного характера (для формирования у учащихся конфликтологической культуры, самостоятельности, ответственности, социальной нормативности);

- 3) повышение эффективности профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении;

Деятельность служб школьной медиации направлена на формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и для взрослых, путем содействия культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

Основными **функциями** школьной службы примирения являются:

1. Восстановительная - восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе;

2. Образовательная - повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов;

3. Воспитательная (стимулирование развития рефлексии, самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений);

4. Профилактическая (предотвращение конфликтов).

Основные **направления деятельности** служб школьной медиации:

- проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди учеников, их родителей и педагогического состава;

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;

- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;

- формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов и родителей (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);

- профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних);

- профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении.

Школьная медиация обладает рядом **особенностей**, таких, как:

1) Большое значение воспитательных эффектов (порой положительные изменения в сознании подростка даже важнее, чем разрешение конкретного конфликта);

«Обучая детей умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода, мы учим их уважать себя, а также ценить и принимать другого. Мы способствуем проявлению у детей чувства собственного достоинства, а также воспитываем ответственное отношение к своим действиям, поступкам и жизни в целом. Медиативный подход учит их умению занимать и развивать активную жизненную позицию, принимая на себя ответственность за дальнейшее развитие собственного жизненного сценария, а также сознавая силу своего влияния на окружающий мир. Очень важно научить детей умению правильно реагировать на конфликтные ситуации. В процессе обучения они также учатся сопереживанию, умению поставить себя на место другого, быть чутким к страданиям другого, чувствовать чужую боль. Это те высшие ценности, без которых человек не может быть и оставаться человеком».

2) Высокая значимость урегулирования отношений (т.к. конфликтующие стороны будут продолжать встречаться в школе);

3) Необходимость работы с последствиями «административного урегулирования конфликта» (директором, психологом, социальным педагогом) у конфликтующих сторон (в виде негативного настроения, предубеждений, страхов);

4) Большую роль в процессе медиации играет отношение к конфликту и конфликтующим сторонам со стороны одноклассников (порой работа медиатора только со сторонами конфликта вообще не имеет смысла, поскольку если достигнутые договоренности и изменения поведения не будут поддержаны классом и педагогами, то подростки предпочтут вернуться к привычным и принимаемым классом формам общения);

5) Зачастую в конфликте невозможно четко развести роли «обидчика» и «жертвы» (эмоциональные конфликты), могла иметь место длительная «предыстория» конфликта.

В функционировании школьной службы медиации возможны ряд **проблем**, в частности:

- школьники могут уклоняться от участия в медиативной деятельности, т.к. это может отразиться на их отношениях со сверстниками;

- если служба примирения создана как формальная структура и фактически не проводит медиацию (или другие восстановительные программы), то в школьном сообществе не происходят изменения в способах реагирования на конфликтные ситуации, и такую службу нельзя считать действующей;

- хотя проведение медиаций демонстрирует новые образцы отношений, но общие изменения в школе будут происходить довольно медленно (новая деятельность, как правило, очень уязвима и нестабильна, у прежнего способа реагирования школы на конфликты есть сила традиции и инерции);

- поддержание жизнеспособности службы требует активной, заинтересованной и ответственной позиции со стороны взрослых, особенно - директора образовательной организации, куратора службы школьной медиации, психологов и педагогов (которые будут направлять детей на медиацию);

- осуществляющие медиацию (педагоги и учащиеся) часто наталкиваются на недопонимание со стороны педагогического состава;

- служба школьной медиации часто теряет свой авторитет в среде школьников, так как внедряется по «указке сверху» (по этой же причине медиацию могут «саботировать» администрация и педагоги).

Школьная медиация имеет свои довольно четкие границы применения или **ограничения**:

- не все конфликты можно разрешить, используя этот метод;
- дети не должны разрешать конфликты между взрослыми (родителями и учителями, администрацией и педагогами и т.п.).

Можно выделить ряд **условий жизнеспособности** службы школьной медиации:

1. Наличие «поля деятельности» - достаточно числа конфликтов (зачастую скрываются как самими школьниками, так и педагогами и администрацией).

2. Поддержка идеи школьной медиации со стороны:

- администрации (особенно - директора и заместителя директора по учебно-воспитательной работе);
- педагогического состава (готовность «поделиться полномочиями» в решении конфликтов детьми, в частности, передача информации о конфликтах в службу примирения).

3. Наличие претендента на роль куратора службы (на добровольной основе), который соответствует ряду требований - таких, как:

- поддержка идеи восстановительной медиации;
- готовность (добровольная) осуществлять функции куратора в течении трех лет;
- готовность к обучению медиативному методу и проведению медиаций (обучение взрослых составляет не менее 120 часов);
- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях в школе;
- пользующийся авторитетом у учителей и учеников;
- способный отстаивать своё мнение перед администрацией;
- способный организовать службу школьной медиации.

4. Наличие городской (региональной) ассоциации медиаторов, в которую куратор может обратиться за поддержкой.

В настоящее время созрели условия для того, чтобы школьные службы медиации, уже прошедшие этап экспериментальной апробации, стали внедряться повсеместно.

3.3. Структура службы школьной медиации

Школьная служба примирения – это волонтерское движение.

Школьная служба медиации состоит из:

1. Команды кураторов (обычно - заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, психолог, учителя - всего 4-5 человек). Они должны пройти обучение методу школьной

медиации у сертифицированного медиатора. Специалист, который будет обучать медиативному методу школьников, должен пройти специально обучение (в качестве тренера по школьной медиации).

Руководитель службы школьной медиации назначается директором на добровольной основе. В его обязанности входит: планирование работы, написание отчетов, координация деятельности педагогов и школьников, распространение принципов восстановительной медиации в школе.

2. Членов «группы равных» (старшеклассники, примерно 10 человек).

«Группы равных» - это группы детей, которые объединены для обучения процедуре медиации и медиативному подходу с целью последующего применения этих знаний и умений при разрешении споров, предупреждения конфликтов среди сверстников, а также для распространения полученных знаний, умений и опыта среди сверстников, младших и старших школьников. Подростки также проходят обучение методу школьной медиации (обучать их может уже обученный куратор службы школьной медиации). Как правило, это - тренинг по разрешению конфликтов в подростковой среде по методике восстановительной медиации.

В «группу равных» отбирают детей, которые пользуются доверием одноклассников и желающих принять участие в такой программе и пройти обучение (методом анкетирования). После прохождения тренинга по медиации они должны принять самостоятельное решение о работе в школьной службе примирения. Также подросток до 15 лет должен принести письменное согласие родителей на участие в школьной медиации.

Исходя из практического опыта, не рекомендуется включать в «группы равных»:

- учащихся «выпускных классов» (из-за сильной перегруженности);
- школьных «активистов» (по той же причине);
- детей с девиантным поведением (испытывают трудности в работе по программе).

Взрослые члены команды участвуют в разрешении ситуаций, которые подросткам не под силу в связи с их статусом.

На первом этапе служба примирения может состоять только из взрослых, которые прошли специальную подготовку по проведению восстановительных программ, но в дальнейшем очень важно участие самих школьников, поскольку:

- это даёт возможность конструктивно разрешать конфликтные ситуации, о которых неизвестно взрослым;

- подросткам проще построить доверительные отношения со сверстниками;

- самим подросткам-медиаторам работа в школьных службах примирения позволяет обрести серьезный опыт конструктивной коммуникации, которая им пригодится в дальнейшей жизни.

В дальнейшем взрослые осуществляют координацию действий участников «групп равных» в их работе по распространению знаний о медиации и основ позитивного общения среди младших и средних школьников, а также оказывают всестороннюю помощь в их разрешении конфликтов между сверстниками, а также участие в роли ко-медиатора при разрешении конфликтов между взрослыми и детьми.

Отношения в команде должны быть не «вертикальными» (по типу «начальник-подчиненный»), а «горизонтальными» (как сообщества равных людей, заинтересованных в решении проблемы).

В процессе своей деятельности желательно сотрудничество школьной службы медиации с ассоциацией медиаторов в целях обучения и супервизии.

Информация о конфликтных и криминальных ситуациях (таких как кража, драка, порча имущества) в начале работы службы обычно поступает от администрации и педагогов; в дальнейшем в нее начинают обращаться школьники и родители.

Ключевая роль в создании и функционировании службы школьной медиации принадлежит ее куратору (руководителю).

Специалисты выдвигают следующие требования к квалификации куратора (руководителя) службы примирения и медиаторов:

- куратор должен пройти обучение у тренеров, имеющих собственную практику восстановительной медиации;

- не реже чем раз в год проходить супервизию своей работы со случаем в профессиональном сообществе;

- иметь свободный доступ к сайтам с обновляемой информацией о службах примирения;

- иметь возможность участвовать в семинарах, курсах повышения квалификации, конференциях по восстановительной медиации.

Примерный **перечень документации** школьной службы медиации:

- приказ директора о создании школьной службы примирения;

- положение о создании школьной службы примирения;

- должностная инструкция куратора службы;

- формы обращений в службу, отчетов по ее работе;

- журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций;
- кодекс сотрудничества членов службы школьной медиации;
- информационные листы о работе службы;
- программа сопровождения деятельности школьников - членов службы;
- программа мероприятий работы школьной службы примирения;
- программа занятий с учащимися - членами службы.

По оценкам разных специалистов, в среднем, работа по «запуску» деятельности службы примирения занимает приблизительно один год.

Организация службы примирения в школе

Основными этапами в создании службы школьной медиации являются:

1. Подготовительный этап (организация деятельности службы медиации в образовательной организации);
2. Основной этап (функционирование службы медиации в рамках образовательной организации).

На **подготовительном этапе** создания служб школьной медиации, в соответствии с Методическими рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, для организации школьной службы медиации необходимо решить следующие задачи:

- 1) информировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей о службе школьной медиации;
- 2) мотивировать работников образовательной организации, обучающихся и их родителей к участию в деятельности службы школьной медиации и применению метода «Школьная медиация»;
- 3) провести обсуждение деятельности службы школьной медиации среди работников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей);
- 4) организовать разработку согласований деятельности службы школьной медиации;
- 5) обучить сотрудников образовательной организации, обучающихся и их родителей (законных представителей) методу «Школьная медиация»;
- 6) установить сотрудничество с органами и учреждениями профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования (для координации совместной деятельности).

Для решения указанных выше задач необходимо реализовать следующие **ключевые мероприятия**:

1. Организация информационно-просветительских мероприятий для участников образовательного процесса по вопросам школьной медиации.

1.1. Проведение ознакомительного семинара для всех педагогических работников образовательной организации;

1.2. Организация ознакомительного семинара по школьной медиации для руководителя образовательной организации, его заместителей, психолога, социального педагога и 3-4 преподавателей;

1.3. Организация информационного просветительского мероприятия для родителей и обучающихся образовательной организации, направленного на формирование мотивации к участию в работе службы школьной медиации.

В результате реализации первого этапа создания службы школьной медиации в образовательной организации формируется инициативная группа работников этой организации, а также родителей обучающихся, готовых принимать активное участие в работе службы школьной медиации.

Результатом данного этапа является принятие педагогическим коллективом школы, учениками и их родителями ценностей восстановительного подхода к разрешению конфликтов, криминальных ситуаций и напряженных взаимоотношений.

На данном этапе также происходит:

- принятие администрацией школы решения о создании школьной службы примирения, подписание приказа о ее создании;

- формирование штаба кураторов службы медиации, назначение директором ее руководителя (включение в должностную инструкцию сотрудников соответствующих обязанностей);

- проведение согласований относительно деятельности будущей службы школьной медиации с администрацией и остальными участниками педагогического процесса.

Наиболее важными документами, на основе которого ведется просвещение различных участников педагогического процесса относительно школьной медиации, являются:

- Методические рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (основываемся на документы Российской Федерации - Письмо Минобрнауки России Руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования № ВК-844/07 от 18.11.2013 г.);

- «Стандарты восстановительной медиации» (Приложение 1);

- Данные методические рекомендации.

Кураторы службы медиации должны создать информационные сообщения (презентации) для получения одобрения и поддержки педагогического коллектива (классных руководителей), родителей, учеников, а также информационный стенд, плакат или статью в школьной газете о создании школьной службы медиации, объявление на сайте школы (А.Коновалов).

Согласно Закону медиаторы могут заниматься деятельностью на профессиональной основе (профессиональный медиатор), так и на непрофессиональной основе. Деятельность медиатора не является предпринимательской деятельностью. Медиаторы вправе также осуществлять любую иную деятельность, не запрещенную законодательством РК. При этом профессиональные и непрофессиональные медиаторы должны обязательно состоять в реестрах своих Центров или Акиматов.

Профессиональные и непрофессиональные медиаторы

Возникает вопрос зачем такое деление, например, человек обучился медиации, но не занимается этой деятельностью постоянно, не имеет намерений строить карьеру в сфере медиации, не вступает в организацию медиаторов, то есть он занимается медиативной деятельностью на непрофессиональной основе. А если человек занимается этим видом постоянно и делает успехи в карьере, это уже профессиональные медиаторы. Они должны иметь сертификаты о прохождении обучающей программы, утверждённые постановлением Правительства РК от 5 июля 2011 года N 770 «Об утверждении Правил прохождения обучения по программе подготовки медиаторов» и состоящие в реестре своего Центра.

Требование к непрофессиональным медиаторам:

- достигшие сорокалетнего возраста
- состоящие в реестре непрофессиональных медиаторов

Ограничение к непрофессиональным медиаторам

- они не могут разрешать споры, передаваемые на медиацию из суда;
- они не могут рекламировать себя в качестве медиаторов;
- они не могут вступить в саморегулируемые организации в сфере медиации.

Требования к профессиональным медиаторам:

- достижение возраста 25 лет
- высшее образование
- подготовка собственно в сфере медиации, имеющие документ (сертификат), подтверждающий прохождение обучения по программе подготовки медиаторов, утверждаемой в порядке,

определяемом Правительством РК, состоящие в реестре профессиональных медиаторов.

2. Обучение руководителя службы и ее будущих специалистов.

2.1. Обучение руководителя службы школьной медиации и ее будущих специалистов - школьных медиаторов по программе «Школьная медиация»;

Обучение предполагает следующие формы:

- самостоятельное изучение кураторами литературы по восстановительной и школьной медиации;
- обучение кураторов по программе «Школьная медиация» (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы);
- прохождение куратором (который будет обучать методу мотивации учащихся) тренинга для тренеров (обучение проводят тренеры – практикующие медиаторы).

2.2. Проведение цикла занятий (в форме семинаров, тренингов) для родителей, проявивших интерес к работе создаваемой службы школьной медиации с привлечением сотрудников образовательной организации, прошедших обучение по программе «Школьная медиация» (осуществляется работниками службы школьной медиации).

Согласно Закону «О медиации» подготовкой медиаторов занимаются некоммерческие организации, имеющие в своём штате тренера по медиации. Организации медиаторов вправе проводить профессиональную подготовку и повышение квалификации медиаторов с выдачей документа (сертификата) о прохождении соответствующей подготовки по медиации. Организации должны работать в рамках Закона и вправе разрабатывать и утверждать программы по медиации.

Самыми распространёнными программами на сегодня являются:

- ОКМ
- СКМ
- Медиативные компетенции (24 часа),
- Навыки переговорного процесса (24 часа),

Основная специальность обуславливает специфику дел, споров, для проведения медиативной практики: педагоги, психологи больше тяготеют к семейным спорам, экономисты – работают больше с бизнесом, корпоративные споры, сделки, связанные с финансовыми ресурсами и т.д., юристы хорошо справляются с уголовными делами, и т.д.

Первый обучающий курс состоит не менее чем из 48-50 часов (очной формы обучения) после успешной сдачи экзамена по курсу можно получить сертификат профессионального медиатора

3. Разработка согласований по формированию службы школьной медиации в образовательной организации.

3.1. Рассмотрение вопроса о создании службы школьной медиации и ее дальнейшей деятельности органами государственно-общественного управления образовательной организации (советом школы, родительским комитетом, классным, общешкольным собранием, попечительским советом и другими);

На данном этапе происходит:

- анализ информации о конфликтах и способах реагирования на конфликты в образовательной организации (число конфликтов, число административных вмешательств, отношение педагогов к конфликтам);

- определение администрацией школы, куратором и школьниками способов получения информации о конфликтах.

3.2. Утверждение Положения о службе школьной медиации, одобренное органом государственно-общественного управления образовательной организации в соответствии со стандартами восстановительной медиации (примерный вариант - в Приложении 2).

3.3. Решение общих организационных вопросов деятельности службы школьной медиации. (выполняют работники школьной службы медиации).

На данном этапе происходит:

- определение категории дел, с которыми работает служба примирения;

- определение и согласование с администрацией организационной схемы направления дел в службу примирения;

- определение времени и места проведения медиаций, обучения медиативным техникам школьников, других организационных вопросов.

Также на данном этапе осуществляется доработка и принятие документов (на основе типовых), регламентирующих работу службы (примирительный договор, заявка, регистрационная карточка и пр.).

4. Организация взаимодействия службы школьной медиации со всеми структурными подразделениями образовательной организации, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами и организациями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, опеки и попечительства, дополнительного образования (выполняют работники школьной службы медиации).

Основные задачи данного этапа - это:

- установление связей с внешними организациями;
- установление связи с ассоциацией медиаторов (для оказания взаимопомощи и обмена опытом, участия в совместных мероприятиях сообщества медиаторов);
- «заявка» о себе перед общественностью (выступления на семинарах, конференциях, в СМИ).

5. Апробация практической работы службы школьной медиации по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов, а также первичная оценка эффективности деятельности службы школьной медиации.

Данный этап включает в себя:

- отслеживание передачи конфликтных и криминальных ситуаций в службу примирения, нахождение более эффективных способов обращения в службу примирения;
- работу службы по разрешению поступающих конфликтных ситуаций (проведение медиаций кураторами) в соответствии с порядком работы медиатора, с ведением отчетности (регистрационного журнала для дальнейшего мониторинга и написанием отчетов по форме);
- проведение супервизий по проведенным программам, оценка соответствия проведенных программ стандартам восстановительной медиации и порядку работы медиатора (супервизии проводит сертифицированный медиатор);
- обсуждение с администрацией и педагогами результатов работы службы, путей ее улучшения и влияния на климат в образовательной организации;
- информирование школьного сообщества (учеников, их родителей) о результатах работы службы примирения (с учетом соблюдения конфиденциальности);
- обобщение и анализ опыта, осуществления мониторинга эффективности работы службы медиации (анкетирование учеников, «срезы» количества конфликтов и способов реагирования на конфликты в школе);
- включение элементов восстановительных практик в различные воспитательные формы и мероприятия, проводимые в образовательной организации.

6. Обучение учащихся методу школьной медиации и подготовка «групп равных» (осуществляют работники школьной службы медиации).

6.1. Формирование «групп равных» из учащихся образовательной организации по двум возрастным зонам: 5-8 классы и 9-11 классы.

6.2. Реализация программ обучения детей в «группах равных».

На данном этапе происходит:

- отбор школьников на участие в обучении школьной медиации (проводит куратор, прошедший обучение школьной медиации);
- проведение обучения подростков методу восстановительной медиации (проводит куратор, прошедший обучение школьной медиации);
- создание Клуба медиаторов и регулярные встречи детско-взрослой команды школьной службы примирения;
- обсуждение и формулирование командой службы примирения ценностей восстановительной медиации, которые служба собирается нести в свою школу.

Второй этап - функционирование службы школьной медиации предполагает практическую реализацию медиативного подхода с участием «групп равных» в образовательной организации.

В него входит работа по:

1. Организация работы службы примирения по конкретным ситуациям:

- регистрация заявок, поступающих в службу;
- принятие решения по каждому случаю (брать ли случай в работу, какую программу проводить (медиацию, «круг сообщества» или «семейную конференцию»), выбор медиаторов;
- проведение восстановительных программ по сложным случаям (криминальные ситуации, конфликты с участием педагогов и родителей);
- осуществление поддержки проведения медиативных мероприятий школьниками-медиаторами;
- работа с социальным окружением учащихся, проходящих медиацию и его родителями;
- описание работы с практическими случаями, проведение супервизий медиаторов-школьников (анализ работы медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации);
- проведение аналитической встречи со сторонами конфликтов (через 2-4 недели после медиации).

2. Развитию службы примирения, которая предполагает:

- повышение квалификации кураторами службы школьной медиации;
- обеспечение подготовки детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу;
- внедрение элементов восстановительной культуры и восстановительных практик в методические советы, родительские собрания, педагогические советы, классные часы и пр.;

- обсуждение потенциально конфликтных ситуаций (приход новичков в класс и пр.) и работа по снижению риска конфликтов;
- мониторинг эффективности деятельности школьной службы примирения;
- обучение технике медиации педагогических работников образовательной организации (в идеале - каждый работник образовательной системы должен владеть навыками медиативного подхода или хотя бы четко сформулированным представлением о нем).

Следует отметить, что на начальном этапе одним из наиболее важных этапов при создании школьной службы медиации является **информационно-просветительский** этап (по сути, реклама службы примирения и метода восстановительной медиации).

Чтобы сориентироваться в первоочередных направлениях работы и возможных проблемах, куратор-руководитель может провести серию встреч с некоторыми или со всеми потенциально заинтересованными в данном проекте участниками:

- директор школы;
- заместитель директора по учебно-воспитательной работе;
- психолог;
- социальный педагог.

Обсуждение работы службы школьной медиации с перечисленными специалистами может строиться в виде сфокусированного (глубинного) интервью. Задача куратора – вместе с каждым из будущих возможных союзников и участников проекта понять, каким образом служба примирения может помочь в работе каждому из них (а также - как они могут помочь службе).

Также требуются встречи кураторов школьной службы медиации с:

- остальными педагогами (например, выступление на педсовете);
- учащиеся средней школы (как с потенциальными медиаторами, так и со всеми остальными) - например, выступление перед детьми на классном часе;
- родители (выступление на родительских собраниях);
- школьным инспектором и т. д.

В данном случае более уместны групповые формы работы, анкетирование.

Куратор службы школьной медиации должен наиболее убедительно донести, чем она может быть полезна:

1. Директору образовательной организации:

- в организации начнет создаваться инновационная практика примирения;
- будет снижаться риск жалоб в управление (департамент) образования;

- учебное заведение станет более комфортным для учеников и более конкурентоспособным на данной территории;
- директор будет тратить меньше времени на разбор конфликтов, освобождая его для более важных задач;
- отношения в образовательной организации будут улучшаться;
- ценности восстановительной медиации станут распространяться среди обучающихся и педагогов школы.

2. Педагогам образовательной организации:

- даст возможность более эффективно управлять конфликтами.
- позволит использовать конфликты как воспитательную ситуацию, которая при правильной организации может помочь развитию обучающихся;
- поможет восстановлению душевного равновесия в ходе «кругов поддержки сообщества», применяемых для работы с профессиональным выгоранием педагогов;
- обеспечит приобретение новых знаний и практических навыков в области примирения, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде;
- будет способствовать развитию методов и форм гражданского образования и воспитания, социализации школьников;
- позволит освоить технологии разрешения трудных ситуаций и конфликтов, овладеть подходами и приемами для поддержания порядка в детской среде;
- укрепит роль ученического самоуправления.

3. Обучающимся образовательной организации:

- научиться конструктивно общаться со сверстниками и взрослыми;
- научиться убеждать других словами, а не силой;
- участвовать в интересной «взрослой» и общественно полезной (волонтерской) деятельности;
- научиться самоорганизации, стать более ответственными и культурными;
- научиться выходить из конфликта, ссоры, обиды так, чтобы конфликты не перерастали в правонарушения;
- помогать другим помириться (своим друзьям, сверстникам и родителям).
- получить уникальные навыки медиатора и опыт миротворческой деятельности.
- лучше понимать сверстников и взрослых (родителей и учителей).
- школьникам, пострадавшим от правонарушений, почувствовать себя в безопасности и поверить, что справедливость восстановлена и

нет враждебности и угрозы со стороны других ребят.

- у детей-обидчиков в ходе медиации появляется возможность понять другую сторону, помириться, проявить раскаяние, посылить возместить причиненный вред, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего поступка и понять, что нужно делать, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям.

- ребенку-правонарушителю восстановительная программа дает возможность не чувствовать себя «хулиганом» или человеком, которым взрослые всегда недовольны, восстановить хорошее отношение со стороны сверстников, родителей и педагогов, планировать для себя такое будущее, которое поможет избежать попадания в ситуации сильных конфликтов или правонарушений.

- обрести конструктивную поддержку класса (группы) в положительных изменениях.

4. Родителям учащихся образовательной организации:

- родители могут обратиться в службу в случае конфликта со своими детьми, чтобы лучше понять их и уметь договориться с ним;

- родители могут обратиться в службу в случае конфликта с учителем;

- родители и родительский комитет могут обратиться в службу по поводу конфликтов с администрацией;

- родители могут освоить навыки восстановительного способа разрешения конфликтов и использовать их в соответствующих ситуациях.

Также куратор школьной службы примирения должен донести, что могут сделать для службы:

1. Директор образовательной организации:

- способствовать созданию службы примирения;

- передавать информацию о конфликтах в службу примирения (по возможности, до административного разбора ситуации);

- согласиться с тем, что: конфликты – это нормально, и они даже могут стать ресурсом для развития участников; дети могут не только играть в самоуправление, но и реально взять на себя часть ответственности, например, в разрешении конфликтных ситуаций своими силами; переговоры, в том числе между учителем и учеником, – это нормально; педагоги будут передавать конфликтные ситуации в будущую службу примирения; проведение медиаций требует определенного времени (эффект будет «отложенным»);

- участвовать в разработке и поддерживать план создания школьной службы примирения и восстановительной культуры взаимоотношений;

- назначить и поддерживать кураторов и руководителей службы

примирения;

- предоставить возможность куратору, руководителю службам и школьникам – кандидатам в медиаторы пройти минимум 24-часовой базовый тренинг по медиации.

2. Психолог образовательной организации:

- направлять на медиацию случаи конфликтов, если считает, что стороны должны попробовать сами найти решение;

- помочь медиаторам в освоении (и обучении детей) навыков коммуникации.

3. Педагоги образовательной организации:

- передавать конфликты в службу примирения, даже если могут разрешить их сам;

- освоение восстановительных практик и коммуникативных техник (особенно, для учителей начальных классов, в которых сами учителя будут осуществлять медиации);

- дополнять воспитательную работу элементами восстановительных практик.

Кураторам службы школьной медиации предстоит определенная работа по коррекции установок педагогического состава, которые могут помешать становлению и развитию восстановительного подхода в образовательной организации. Наиболее типичными из них являются:

1) «Дети не могут сами разрешать конфликты» (прошедшие обучение подростки в роли медиаторов гораздо лучше понимают своих сверстников и справляются со многими сложными ситуациями, такими, как многомесячные прогулы, конфликты учитель - ученик, подростковые «стрелки», межнациональные конфликты и пр.).

2) «Программа примирения приучает нарушителей к безответственности» (главный вопрос программы – личная ответственность обидчика перед жертвой, в случае отказа нарушителя от заглаживания вреда или неудовлетворенности жертвы дело передается в традиционные структуры).

3) «Школьникам опасно давать в руки власть. Они используют ее в своих целях» (работа «групп равных» курируется взрослыми, которые пресекают любые поползновения нарушения этических принципов деятельности медиаторов).

4) «Участники встречи могут отомстить медиатору» (при соблюдении всех этических принципов такое - невозможно, в сложных случаях предполагается участие взрослого);

5) «Школьники будут легко относиться к конфликтам: «извинился – и дальше пошел»» (участие в медиации требует от участников

душевных усилий, пересмотра своих взглядов и изменения своего дальнейшего поведения).

Также педагогическая общественность должна быть информирована в отношении того, чего *не следует* ожидать от программы школьной медиации:

1. Она не является универсальным средством для всех конфликтных случаев;

2. Она не является воспитательным средством (тем более после того как все остальные опробованы) - хотя определенные воспитательные эффекты обычно наблюдаются;

3. Она не может гарантировать изменения личности человека, тем более - за короткое время.

Тем не менее, метод школьной медиации является важной частью современных преобразований, происходящих в системе образования, а службы школьной медиации должны стать эффективным механизмом социализации личности школьников (и, в некоторой степени, педагогического состава).

Использованная литература:

1. Методические рекомендации Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки России Руководителям органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих государственное управление в сфере образования № ВК-844/07 от 18.11.2013 г.)

2. Кривцова А.С., Хухлаева О.В. Служба школьной медиации / Электронная система Образование: «Справочник педагога-психолога. Школа». - 2014. - № 2.

3. 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.

4. Конфликтология / Под ред. А.С. Кармина. - СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.

5. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения // Справочник заместителя директора школы. - 2008. - № 2. - С. 68-76.

6. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общ. ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

7. Коновалов А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере // Директор ССУЗа. - 03. 2014. - С.

29-35.

8. Коновалов А.Ю. Медиатор этнических конфликтов // Директор школы. - 2014. - № 1.

9. Лукманов Е.В. Психология школьного конфликта // Справочник заместителя директора школы. - 2008. - № 5. - С. 61-67.

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

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

12. Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений - второе издание, подготовленное Ассоциацией по Разрешению Конфликтов, 2007 г. <http://www.mediate.com/acreducation>

13. Создаем в школе службу примирения // <http://eduinspector.ru/2013/08/20/sozdaem-v-shkole-sluzhbu-primirenija/>

14. Шамликашвили Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей // <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/#ixzz2xYRWcvhm>

15. Шамликашвили Ц.А. Школьная медиация, или Как снять конфликт диалогом // Электронная газета «Вести образования». - 26.09. 2011.

16. Школьная служба примирения: от идеи к действиям // «Педагогическое обозрение» - Ноябрь 2010. - № 10 (107). - С. 8-9.

17. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов / Сост. и отв. ред. Н.Л. Хананашвили. - М: Фонд «Новая Евразия», 2012. – 90 с.

18. Юркевич Ю. Школьная служба примирения: что это такое http://letidor.ru/article/kak_roditeli_menyayut_shkolu_33097/

19. (<http://eduinspector.ru/2013/08/20/sozdaem-v-shkole-sluzhbu-primirenija>)

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Оказывает влияние на развитие конфликта и участвует в управлении им.

- 1) *Руководитель трудового коллектива*
- 2) *Ведущий переговоры*
- 3) *Независимый эксперт*
- 4) *Члены трудового коллектива*
- 5) *Посредник*

2. Процесс рассмотрения споров профессионально подготовленными лицами, выработка рекомендаций и предложений по урегулированию разногласий.

- 1) *Соглашение*
- 2) *Медиация*
- 3) *Фасилитация*
- 4) *Разбирательство*
- 5) *Требование*

3. Обязательное обращение участников конфликта к посреднику, обязательное исполнения его решений, называется...

Ответ: арбитраж

4. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.

- 1) *Внутригрупповой конфликт*
- 2) *Межгрупповой конфликт*
- 3) *Межличностный конфликт*
- 4) *Внутриличностный конфликт*
- 5) *Личностно-групповой конфликт*

5. Столкновение взаимодействующих сторон, означающее переход конфликтной ситуации в конфликт, называют...

Ответ: инцидент

6. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.

- 1) *Коллективный трудовой спор*
- 2) Противоречие
- 3) Межличностный конфликт.
- 4) Противостояние
- 5) Противоборство

7. Область специального научного знания о природе, причинах, динамике конфликтов, методах их предупреждения и способах разрешения называется...

Ответ: конфликтология

8. Противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.

- 1) *Локальный конфликт*
- 2) Региональный конфликт
- 3) Эмоциональный конфликт
- 4) Крупномасштабный конфликт
- 5) Административный конфликт

9. Наиболее мягкая форма участия в конфликте третьего стороны (третьего лица) называется...

Ответ: посредничество

10. Система мероприятий по обеспечению сотрудничества наемных работников, работодателей и представителей органов государственной власти в целях согласования социально-экономических интересов.

- 1) Трудовой договор
- 2) *Социальное партнёрство*
- 3) Компромисс
- 4) Сотрудничество
- 5) Взаимодействие

11. Массовое шествие, являющееся одной из форм урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов, называется...

Ответ: демонстрация.

12. Назовите термин, характеризующий процесс сознательного воздержания от применения силы в конфликтной ситуации.

- 1) *Мораторий*
- 2) Соглашение
- 3) Заявление

4) Договор

5) Запрет

13. Установите соответствие доминирующего фактора внутриличностного конфликта с автором, его предложившим:

а) «Основное беспокойство, базальная тревога»;

б) «Инстинктивное половое влечение»;

в) «Субличности: Дитя-Родитель-Взрослый»;

г) «Коллективное бессознательное»;

д) «Чувство неполноценности».

1) Карен Хорни

2) Зигмунд Фрейд

3) Эрик Берн

4) Карл Юнг

5) Альфред Адлер

14. Идеи структурализма в изучении конфликтов поддерживал...

Ответ: Р. Дарендорф

15. Процесс дробления общества на ряд групп с различными интересами и ценностями, конфликтующих между собой.

1) Поляризация

2) *Сегментация*

3) Конфронтация

4) Изоляция

5) Агитация

16. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.

1) Перекрещивающийся

+2) *Мультиполярный*

3) Биполярный.

4) Расширенный

5) Масштабный

17. Учёный, который считал, что подавление конфликта ведёт к его обострению, а «рациональная регуляция» - к «контролируемой эволюции».

+1) *Р.Дарендорф*

2) А.Г. Здравомыслов.

3) К. Маркс.

4) К.Юнг

5) З.Фрейд

18. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляются пассивность, склонность к уступкам, в оценках и суждениях – непоследовательность.

1) Конструктивная

2) Деструктивная

+3) *Конформистская*

4) Созидательная

5) Продуктивная

19. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.

+1) *Митинг*

2) Совещание

3) Заседание

4) Собрание

5) Совет

20. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов в конфликте, называется...

Ответ: партнёрство

21. Определите тактику поведения, которую следует применять, если конфликтная ситуация разрешится сама собой через определенное время.

1) Противоборство

+2) *Уклонение*

3) Уступка

4) Наступление

5) Провокация

22. Определите тактику поведения, которую следует применять в конфликтной ситуации, если решение проблемы важнее для партнера, чем для Вас.

1) Компромисс

2) Конфронтация

+3) *Приспособление*

4) Сотрудничество

5) Уступка

23. Укажите, какую тактику следует применять в конфликтных ситуациях, когда одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон?

1) Избегание.

+2) *Сотрудничество*

3) Компромисс.

4) Соперничество

5) Противоборство

24. Тактика, характеризующаяся высоким уровнем напористости при низком уровне партнерства, называется...

Ответ: соперничество

25. Вид конфликтной ситуации, для которого характерны разногласия по конкретному вопросу.

1) Антагонизм

2) Отчуждение

+3) *Деловой спор*

4) Дискуссия

5) Скандал

26. Установите соответствие периода с этапом становления конфликтологии как науки: а) VI-VII в. до н.э.; б) 1920 годы; в) 1920-1950 годы; г) 1950-1980 годы; д) 1980 год–2000 годы

1) конфликт изучается в рамках философии

2) зарождения отраслей конфликтологии

3) конфликт как самостоятельная наука

4) междисциплинарные исследования

5) центры по исследованию конфликтов

27. Назовите термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам.

1) Затихание конфликта

+2) *Завершение конфликта*

3) Разрешение конфликта

4) Устранение конфликта

5) Ликвидация конфликта

28. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта и напряженных отношений его участников это:

Ответ: затихание конфликта.

29. Процесс, в ходе которого в отношениях сторон происходит смена объекта конфликта.

1) Перерастание в другой конфликт

+2) *Возникновение конфликтного поля*

3) Появление ещё одной зоны конфликта

4) Расширение конфликта

5) Переход в другое конфликтное поле

30. Назовите деятельность участников конфликта, направленную на прекращение противодействия и устранение проблемы.

1) Расширение зоны конфликта

+2) *Разрешение конфликта*

3) Уклонение

4) Принятие соглашения

5) Обсуждение

31. Воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются основные структурные элементы конфликта это...

Ответ: устранение конфликта

32. Конфликт, обусловленный столкновением определенных взаимоисключающих политических интересов.

1) Внутриличностный конфликт

2) Этнический конфликт

+3) *Политический конфликт*

4) Международный конфликт

5) Межгрупповой конфликт

33. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.

+1) *Межгосударственные*

2) Межличностные

3) Классовые

4) Межгрупповые

5) Международные

34. Назовите учёного, который определил существование трех степеней развития общественных конфликтов: кооперация, конкуренция, подлинный конфликт.

1) В.А. Барсамов.

+2) *Д. Антер*

3) А.Г. Здравомыслов

4) Р. Даль

5) К.Маркс

35. Термин, который определяет сознательное взаимное воздержание от применения силы.

+1) *Двусторонний мораторий*

2) Переговорный процесс

3) Разрешение конфликта

4) Упреждение конфликта

5) Ликвидация конфликта

36. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния.

1) Социальный конфликт.

2) Классовый конфликт.

+3) *Правовой конфликт.*

4) Экономический конфликт.

5) Политический конфликт.

37. Термин, характеризующий противоречие и столкновение обычая и закона.

1) Область конфликта

2) Конфликт

+3) *Поле конфликта*

4) Пространство конфликта

5) Территория конфликта

38. Соотнесите психологическую концепцию внутриличностного конфликта с ее автором: а) Эрих Фромм; б) Альфред Адлер; в) Эрик Эриксон; г) Зигмунд Фрейд; д) Карл Юнг.

4) Проблема внутриличностного конфликта

2) Теория комплекса неполноценности

- 3) Учение об экстраверсии и интроверсии
1) Концепция «экзистенциальной дихотомии»
5) Теория психосоциального развития

39. Конфликтология как наука возникла:

1. в XIX в.;
2. вместе с возникновением человечества;
3. в XX в..

40. Внутриличностный конфликт понимается как конфликт между:

1. сознательной и бессознательной структурами;
2. бессознательными установками;
3. сознательными тенденциями;
4. между любыми внутриличностными структурами.

41. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта;
2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий;
3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта.

42. Выберите наиболее полный и верный список социальных ролей участников конфликта:

1. судьи, посредники, конфликтанты, инициаторы, жертвы;
2. субъекты, жертвы, подстрекатели, союзники, посредники, организаторы;
3. свидетели, участники, группа поддержки, зрители, оппоненты, управленцы.

43. Ресурсы сторон конфликта это:

1. общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован;
2. знания, умения и навыки конфликтантов;
3. материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте.

44. К этапам конфликта относятся:

1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

45. Стратегия поведения в конфликте основывается на:

1. модели заинтересованности в успехе другого;
2. модели заинтересованности в собственном успехе;
3. модели двойной заинтересованности.

46. Стратегия сотрудничества:

1. приводит к разрешению конфликта;

2. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации;

3. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности.

47. Какое из сочетаний приводимых понятия имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

1. уступка, уход, сотрудничество;
2. компромисс, критика, борьба,
3. борьба, уход, убеждение.

48. С точки зрения транзактного анализа к конфликтогенам можно отнести:

1. присоединение;
2. пересечение транзакций;
3. нахождение в позиции родителя;

49. К поведенческим конфликтогенам можно отнести:

1. проявление агрессии, превосходства, эгоизма;
2. редукция сознательной части психики;
3. общение с конфликтными личностями.

50. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Взрослого:

1. проявляет чувство вины, руководит, уточняет ситуацию;
2. работает с информацией, анализирует, разговаривает на равных;
3. требует, покровительствует, руководит.

51. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции Ребенок:

1. проявляет чувство обиды, шалит, подчиняется;
2. оценивает, проявляет чувство беспомощности;
3. подчиняется, одобряет, уточняет ситуацию.

52. Существенными характеристиками эскалации конфликта являются:

1. использование угроз в адрес оппонента;
2. признание реальности конфликта;
3. расширение социальной среды конфликта.

53. Спиральная модель эскалации конфликта предполагает:

1. принцип дополнительного схизмогенеза;
2. принцип симметричного схизмогенеза;
3. агрессивно-оборонительный принцип.

54. Жесткие тактики поведения в конфликте:

1. всегда используются только после применения мягких и нейтральных;
2. ориентируется на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента;

3. их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания личности.

55. Стратегия соперничества:

1. ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции;
2. характеризует человека как эгоиста;
3. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации.

56. К групповым конфликтам относятся:

1. личность - группа;
2. группа - группа;
3. личность - группа, группа - группа;
4. микрогруппа - руководитель.

57. Интегративное разрешение конфликта означает:

1. соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на некоей очевидной координате;
2. достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя;
3. разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших.

58. К информационным технологиям регулирования конфликта принадлежат:

1. устранение слухов;
2. обеспечение ровного психологического климата;
3. снижение социальной напряженности.

59. Предупреждение конфликта представляет собой:

1. управление конфликтом с целью его легитимации;
2. вид деятельности, направленный на ограничение конфликта;
3. превентивную форму управления конфликтом.

60. Снятие избыточной агрессии:

1. форма предупреждения внутри и межличностных конфликтов;
2. механизм внутриличностной защиты;
3. форма самовоспитания личности.

61. Медиация это:

1. вмешательство по типу юридического урегулирования конфликта;
2. любое посредничество;
3. ограниченный арбитраж.

62. Что относится к форме завершения конфликта:

1. уступка, компромисс, уход, соперничество;
2. перерастание в другой конфликт, отмена, затухание, разрешение;
3. разрешение, уход, отмена, убеждение.

ПРАКТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ

Задание 1 Для понимания сущности и причин возникновения внутриличностного конфликта большое значение имеет анализ таких черт личности, как ответственность за свои поступки и судьбу, умение преодолевать трудности, внутреннее согласие с самим собой, с одной стороны, и несамостоятельность, постоянное подчинение чужой воле, перекладывание своей вины на других людей -с другой.

Предлагаемый тест поможет вам лучше понять черты вашего характера, степень подверженности внутриличностным конфликтам и уровень вашей сопротивляемости им.

Тест: «Кто я? Капитан? Рулевой? Пассажир?»¹

Если вы хотите узнать себя, на каждый из предлагаемых вопросов ответьте правдиво: «да», «нет», «не знаю». За каждый ответ «**да**» на вопросы 1, 3, 5, 7, 9, 11 и 13 ответ «**нет**» на вопросы 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 15 поставьте себе по десять баллов, за ответ «**не знаю**» - пять баллов, затем подсчитайте общее количество баллов. Ответ в конце теста.

1. Я всегда чувствую ответственность за все, что происходит в моей жизни.

2. В моей жизни не было бы столько проблем, если бы некоторые люди изменили свое отношение ко мне.

3. Я предпочитаю действовать, а не размышлять над причинами моих неудач.

4. Иногда мне кажется, что я родился (родилась) под несчастливой звездой.

5. Считаю, что любую проблему можно решить, и не очень понимаю тех, у кого возникают какие-то жизненные трудности.

6. Люблю помогать людям, потому что чувствую благодарность за то, что другие сделали для меня.

7. Если происходит конфликт, то размышляя, кто в нем виноват, я обычно начинаю с самого (самой) себя.

8. Иногда я думаю, что за многое в моей жизни ответственны те люди, под влиянием которых я стал (стала) таким (такой), как я есть.

9. Я считаю, что алкоголики сами виноваты в своей болезни,

10. Если черная кошка перейдет мне дорогу, я перехожу на другую сторону улицы и жду, когда кто-то пройдет впереди меня.

11. Если я простужаюсь, предпочитаю лечиться самостоятельно, а не прибегать к помощи врача.

12. Считаю, что во вздорности и агрессивности, которые как раздражают в женщине, чаще всего виноваты другие люди.

13. Уверен, что каждый человек независимо от обстоятельств должен быть сильным и самостоятельным.

14. Я знаю свои недостатки, но хочу, чтобы окружающие относились к ним снисходительно.

15. Обычно я мирюсь с ситуацией, на которую повлиять не в состоянии.

Ответ

100-150 баллов. Вы капитан собственной жизни, чувствуете ответственность за все, что с вами происходит, многое береге на себя. Преодолеваете трудности, не возводя их в ранг жизненных проблем. Вы видите перед собой задачу и думаете над тем, как ее можно решить. Что при этом происходит в пашей душе - для окружающих загадка.

50-99 баллов. Вы охотно бываете рулевым, но можете, если это необходимо, передать штурвал в верные руки. При опенке причин собственных трудностей реалистичны: гибкость, чуткость и рассудительность всегда бывают вашими союзниками. Вы умеете жить в добром согласии с другими людьми, не нарушая внутреннего согласия с самим собой.

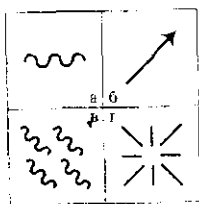
До 49 баллов. Вы часто бываете пассажиром в своей жизни, легко подчиняетесь внешним силам, считая, что так сложились обстоятельства, судьба и т.п. В своих трудностях обвиняете кого угодно, но только не себя. Настоящая независимость кажется вам недостижимой и невозможной.

Задание 3 Большое значение для возникновения внутриличностного конфликта имеют такие качества личности, как динамичность, спокойствие, уверенность и неуверенность. Предлагаемый тест поможет определить, в какой степени они присущи вам самим.

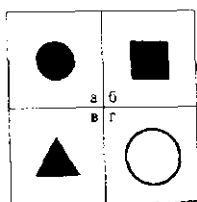
Тест «Знаете ли вы себя»¹

Внимательно взгляните в 16 символов, которые собраны в четыре группы: «Движение», «Спокойствие», «Уверенность» и «Неуверенность». В каждой группе выберите по одному символу, который больше всего соответствует вашему состоянию.

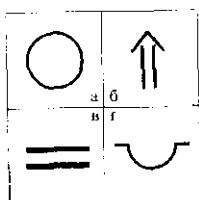
1. Движение



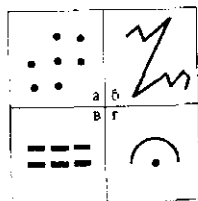
2. Спокойствие



3. Уверенность



4. Неуверенность



Движение	Спокойствие	Уверенность	Неуверенность
а—4	а—10	а—10	а—10
б—8	б—8	б—8	б—8
в—2	в—2	в—6	в—2
г—10	г—4	г—2	г—6

А теперь подсчитайте результат

От 8 до 13 очков. Наше поведение зависит прежде всего от окружающих. Вы легко падаете духом, легко воодушевляетесь, с трудом занимаетесь тем, что вам не нравится. На вас сильно влияет окружающая обстановка, поэтому нельзя сказать, что вы хозяин своих решений. Вы слишком эмоциональны, руководствуетесь своим настроением.

От 14 до 20 очков. Хотя вы и «плывете по течению», но стремитесь найти свой стиль. Вы критически относитесь к себе, так что окружающие не могут на вас повлиять если у них нет убедительных аргументов. Если здравый смысл подсказывает вам, что позиция которую вы до сих пор защищали, вам во вред, то вы в состоянии от нее отказаться.

От 21 до 27 очков. Вы считаете себя непогрешимым. Но вы все же подвержены внешнему влиянию. Вы стремитесь найти «золотую середину» между собственными взглядами, убеждениями и теми ситуациями, которые ставит перед вами жизнь. Вам помогает то, что инстинктивно вы выбираете верный путь.

От 28 до 34 очков. Вам нелегко бывает отказаться от своих взглядов, принципов. Чем больше кто-то стремится повлиять на вас, тем сильнее сопротивление. Но, в сущности, за вашим упорством скрывается не столько уверенность в самом себе, сколько страх, боязнь попасть в какую-то неприятную ситуацию.

От 35 до 40-Очков. Если уж вам что-то придет в голову, то никто вас не переубедит. Вы безоглядно идете к целям, которые поставили. Но тот, кто знает вас хорошо, предвидя вашу реакцию, может умело и незаметно направлять ваши действия. Так что вам стоило бы проявлять поменьше упрямства и побольше сообразительности.

Задание 4 Проанализируйте фрагмент из «Исповеди» Л. Н. Толстого и объясните:

1. Какой тип внутриличностного конфликта описан автором?
2. В чем причины данного типа внутриличностного конфликта?
3. Раскройте динамику конфликта Л.Н. Толстого.

4. Какого рода защитные механизмы от внутриличностного конфликта использовал автор «Исповеди»?

5. К какой научной концепции внутриличностного конфликта относится конфликт, описанный Л.Н. Толстым? Кто автор этой концепции?

Я вкусил уже соблазна писательства, соблазна огромного денежного вознаграждения и рукоплесканий за мой ничтожный труд, и предавался ему, как средству к улучшению своего материального положения и заглушению в душе всяких вопросов о смысле жизни моей и общей.

Я писал, поучая тому, что для меня было единой истиной, что надо жить так, чтобы самому с семьей было как можно лучше.

Так я жил, но пять лет тому назад со мною стало случаться что-то очень странное: на меня стали находить минуты сначала недоумения, остановки жизни, как будто я не знал, как мне жить, что мне делать, и я терялся и впадал в уныние. Но это проходило, и я продолжал жить по-прежнему. Потом эти минуты недоумения стали повторяться чаще и чаще и все в той же самой форме. Эти остановки жизни выражались всегда одинаковыми вопросами: зачем? Ну, а потом?

Сначала мне показалось, что это так - бесцельные, неуместные вопросы. Мне казалось, что это все известно и что, если я когда и захочу заняться их решением, это не будет стоить мне труда, что теперь мне только некогда заниматься, а когда вздумаю, тогда и найду ответы. Но чаще и чаще стали повторяться вопросы, настоятельнее и настоятельнее требовались ответы, и как точки, падая все на одно место, сплотились эти вопросы, без ответов, в одно черное пятно.

Случилось то, что случается с каждым заболевающим смертельною внутреннею болезнью. Сначала появляются ничтожные признаки недомогания, на которые больной не обращает внимания, потом признаки эти повторяются чаще и чаще и сливаются в одно нераздельное по времени страдание. Страдание растет, и больной не успеет оглянуться, как уже сознает, что то, что он принимал за недомогание, есть то, что для него значительнее всего в мире, что это - смерть.

То же случилось и со мной. Я понял, что это - не случайное недомогание, а что-то очень важное, и что если повторяются все те же вопросы, то надо ответить на них. Но только как я попытался ответить на них и разрешить, я тотчас же убедился, во-первых, в том, что это не детские и глупые вопросы, а самые важные и глубокие вопросы в жизни, и, во-вторых, в том, что я не могу и не могу, сколько бы я ни думал, разрешить их. Прежде чем заняться самарским именем, воспитанием сына, писанием книги, надо знать, зачем я это буду делать. Пока я не знаю - зачем, я не могу ничего делать, я не могу жить. Среди моих мыслей о хозяйстве, которые очень занимало меня в то время, мне

вдруг приходил и голову вопрос: «Ну, хорошо, у тебя будет 6000 десятин в Самарской губернии. 300 голов лошадей, а потом?..». И я совершенно опешивал и не знал, что думать дальше. Или, начиная думать о том, как я воспитываю детей, я говорил себе: «Зачем?». Или, рассуждая о том, как народ может достигнуть благосостояния, я вдруг говорил себе: «А мне что за дело?». Или, думая о той славе, которую приобретут мне мои сочинения, я говорил себе: «Ну, хорошо, ты будешь славнее Гоголя, Пушкина, Шекспира. Мольера, всех писателей в мире,- ну. и что ж?...». И я ничего и ничего не мог ответить. Вопросы не ждут, надо сейчас ответить; если не ответишь, нельзя жить. А ответа нет.

Я почувствовал, что то, на чем я стоял, подломилось, что мне стоять не на чем, что того, чем я жил, уже нет, что мне нечем жить.

Жизнь моя остановилась. Я мог дышать, есть, пить, спать и не мог ни дышать, ни есть, ни пить, ни спать; но жизни не было, потому что не было таких желаний, удовлетворение которых я находил бы разумным. Если я желал чего, я впредь знал, что, удовлетворю или не удовлетворю мое желание, из этого ничего не выйдет. Если бы пришла волшебница и предложила мне исполнить мое желание, я бы не знал, что сказать. Если есть у меня нежелания, но привычки желаний прежних, в пьяные минуты, то я в трезвые минуты знаю, что это - обман, что нечего желать. Даже узнать истину я не мог желать, потому что я догадывался, в чем она состояла. Истина была та, что жизнь есть бессмыслица. Я как будто жил, жил, шел, шел и пришел к пропасти, я ясно увидел, что впереди ничего нет, кроме гибели. И остановиться нельзя, и назад нельзя, и закрыть глаза нельзя, чтобы не видеть, что ничего нет впереди, кроме страданий и настоящей смерти - полного уничтожения.

Со мной сделалось то, что я, здоровый, счастливый человек, почувствовал, что я не могу более жить,- какая-то непреодолимая сила влекла меня к тому, чтобы как-нибудь избавиться от жизни. Нельзя сказать, чтоб я хотел убить себя.

Сила, которая влекла меня прочь от жизни, была сильнее, полнее хотенья, это была сила, подобная прежнему стремлению к жизни, только в обратном отношении. Я всеми силами стремился прочь от жизни. Мысль о самоубийстве пришла мне так же естественно, как прежде приходили мысли об улучшении жизни. Мысль эта была так соблазнительна, что я должен был употреблять против себя хитрости, чтобы не привести ее слишком поспешно в исполнение. Я не хотел торопиться только потому, что хотелось употребить все усилия, чтобы распутаться: если не распутаюсь, то всегда успею. И вот тогда, я счастливый человек, прятал от себя шнурок, чтобы не повеситься на перекладине между шкапами в своей комнате, где я каждый вечер бывал один, раздеваясь, и перестал ходить с ружьем на охоту, чтобы не соблазниться слишком легким способом избавления себя от жизни. Я

сам не знал, чего я хочу: я боялся жизни, стремился прочь от нее и между тем чего-то еще надеялся от нее...

И я спасся от самоубийства. Когда и как совершился во мне этот переворот, я не мог бы сказать. Как незаметно, постепенно уничтожалась во мне сила жизни и я пришел к невозможности жить, к остановке жизни, к потребности самоубийства, так же постепенно, незаметно возвратилась ко мне эта сила жизни. И странно, что та сила жизни, которая возвратилась ко мне, была не новая, а самая старая, - та самая, которая влекла меня на первых порах моей жизни.

Я вернулся во всем к самому прежнему, детскому и юношескому. Я вернулся к вере в ту волю, которая произвела меня и чего-то хочет от меня; я вернулся к тому, что главная и единственная цель моей жизни есть то, чтобы быть лучше, т.е. жить согласнее с этой волей; я вернулся к тому, что выражение этой воли я могу найти в том, что в скрывающейся от меня дали выработало для руководства своего все человечество, т.е. я вернулся к вере в Бога, в нравственное совершенствование и в предание, передававшее смысл жизни. Только та и была разница, что тогда все это было принято бессознательно, теперь же я знал, что без этого я не могу жить.

Задание 5 Среди главных причин возникновения внутриличностного конфликта есть такие, как неумение владеть собой, «взять себя в руки», повышенная склонность выходить из себя, раздражительность.

Предлагаемыми тест поможет определить, насколько названные качества присущи вам самим.

Тест «Умеете ли вы владеть собой»

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1. Порой хочется крепко выругаться.
2. Иногда одолевает желание крушить все вокруг.
3. Не всегда мое негодование имеет определенную причину.
4. Порой хочется дать кому-нибудь затрещину.
5. В общении с окружающими мне не хватает терпения и выдержки.
6. Меня считают вспыльчивым.
7. Когда кто-то пытается пролезть без очереди, прихожу в ярость и выражаю свое возмущение.
8. Не терплю людей грубых и раздражительных.
9. Всегда испытываю неловкость за свою вспыльчивость. Ш. Раздражаюсь, когда меня торопят. И. Я очень упрямый.
12. Иногда не помню себя от гнева.
13. Во хмелю бью посуду и ломаю мебель.
14. Порой в гневе мне кажется, что я взорвусь.
15. Придя в ярость, хочу подраться с кем-нибудь.
16. Я очень редко теряю над собой контроль.

Вопросы 7 – 75 - за каждый положительный ответ одно очко, вопрос 16 - за отрицательный ответ одно очко.

Подсчитайте очки. Если очков не более 5. вы умеете владеть собой. Если очков от 6 до 10. склонность выходить из себя у вас умеренная, старайтесь все-таки расслабляться. При количестве очков более 10 необходимо обратить внимание на свою раздражительность, так как это может сказаться на здоровье.

Задание 6 Важное значение для профилактики внутриличностного конфликта имеет такое качество, как *уверенность в себе*. Для оценки его вам предлагается тест Рейдаса.

Тест Рейдаса «Уверенность в себе»

Вам предложено 30 утверждений, описывающих различные типы поведения.

Примерьте эти утверждения к себе и укажите степень вашего согласия или не согласия в баллах, а именно;

5 - очень характерно для меня, описание очень верное
4 - довольно характерно для меня - скорее да, чем нет
3 - отчасти характерно, отчасти не характерно
2 - довольно не характерно для меня - скорее нет, чем да
1 - совсем не характерно для меня, описание не верно

*1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее и себе, чем я.

*2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.

3. Когда подаваемая еда в кафе меня не удовлетворяет, я жалуясь на это официанту.

*4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.

*5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».

6. Когда меня просят что-либо сделать, я обязательно выясняю зачем это.

7. Я предпочитаю использован, сильные аргументы и доводы.

8. Я стараюсь быть в числе первых, как и большинство людей.

*9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.

10. Я получаю удовольствие от общения с незнакомыми людьми.

*11. Я часто не знаю, что лучше сказать привлекательной женщине (мужчине).

*12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждение.

*13. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить на учебу, чем пройти через собеседование.

- *14. Я стесняюсь возвратить поупку.
- *15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.
- *16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.
- *17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться и дрожать.
- 18. Если известный и уважаемый лектор выскажет точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и свою точку зрения.
- *19. Я избегаю спорить и торговаться о цене.
- 20. Сделав что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.
- 21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.
- 22. Если кто-то сплетничает обо мне, я стремлюсь поговорить с ним об этом.
- *23. Мне часто трудно ответить «нет».
- *24. Я склонен сдерживать проявление своих эмоций, а не устраивать сиены.
- 25. Я жалуюсь на плохое обслуживание и беспорядок.
- *26- Когда мне делают комплимент, я не знаю, что сказать в ответ.
- 27. Если в театре или на лекции мне мешают разговорами, я делаю замечание.
- 28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, получит отпор.
- 29. Я всегда высказываю свое мнение.
- *30. Иногда мне абсолютно нечего сказать.

Ключ

1. Найдите сумму баллов для вопросов, не отмеченных звездочкой (номера 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29).
2. Найдите сумму для отмеченных звездочкой вопросов (номера 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17. 19, 23, 24, 26, 30).
3. Прибавьте к первой сумме число 72 и вычтите вторую сумму.

Результат

0—24	Очень неуверен в себе
25—48	Скорее не уверен, чем уверен
49—72	Среднее значение уверенности
73—96	Уверен н себе
97-120	Слишком самоуверен

Задание 7 В своей «Исповеди» Л. Н. Толстой описывает долгие годы мучавший его внутриличностный конфликт. Суть его состоит в следующем: «Жизнь есть бессмыслица», но тогда «зачем жить?», выходит, что: «Все - суета. Счастлив, кто не родился,- смерть лучше жизни; надо от нее избавиться». В связи с этим он описывает четыре выхода из этого внутреннего конфликта, которые содержатся в приводимом фрагменте.

Проанализируйте текст и дайте ответы на вопросы:

1. О каком виде внутриличностного конфликта идет речь?
2. К каким механизмам психологической защиты от внутриличностного конфликта относятся выходы, обнаруженные Л.Н. Толстым?
3. Дайте оценку тем выходам из конфликта, о которых пишет автор.
4. Как бы вы поступили в случае наличия у вас подобного рола внутриличностного конфликта?

Я нашел, что для людей моего круга есть четыре выхода из того ужасного положения, в котором мы все находимся.

Первый выход есть выход неведения. Он состоит в том, чтобы не знать, не понимать того, что в жизни есть зло и бессмыслица. Люди этого разряда – большею частью женщины или очень молодые, или очень тупые люди - еще не поняли того вопроса жизни, который представился Шопенгауэру, Соломону, Будде. Они не видят ни дракона, ожидающего их. ни мышей, подтачивающих кусты, за которые они держатся, и лижут капли меда. Но они лижут эти капли меда только до времени: что-нибудь обратит их внимание на дракона и мышей, и - конец их лизанию.

Второй выход - это выход эпикурейства. Он состоит в том, чтобы, зная безнадежность жизни, пользоваться покамест теми благами, какие есть, несмотря ни на дракона, ни на мышей, а лизать мед самым лучшим образом, особенно если его накопилось много. Соломон выражает этот выход так:

«И похвалил я веселье, потому что нет лучшего для человека под солнцем, как есть, пить и веселиться; это сопровождает его в трудах во дни жизни его, которые дал ему Бог под солнцем».

«Итак, иди, ешь с весельем хлеб твой и пей в радости сердца вино твое... Наслаждайся жизнью с женщиной, которую любишь, во все дни суетной» жизни твоей, во все суетные дни твои. Потому что это - доля твоя в жизни и трудах твоих, какими ты трудишься под солнцем... Все, что может рука твоя по силам делать, делай, потому что в могиле, куда ты пойдешь, нет ни работы, ни размышления, ни знания, ни мудрости».

Так поддерживают в себе возможность жизни большинство людей нашего круга. Условия, в которых они находятся, делают то, что благ у них больше, чем зол, а нравственная тупость дает им возможность забывать, что выгода их положению случайна, что всем нельзя иметь 1000 жен и дворцов, как Соломон, что на каждого человека с 1000 жен

есть 1000 людей без жен, и на каждый дворец есть 1000 людей, в ноте строящих его, и что та случайность, которая нынче сделала меня Соломоном, завтра может сделать меня рабом Соломона. Тупость же воображения этих людей дает им возможность забывать про то, что не дало покоя Будде,- неизбежность болезни, старости и смерти, которая не нынче - завтра разрушит все эти удовольствия.

Так думает и чувствует большинство людей нашего времени и образа жизни. То, что некоторые из этих людей утверждают, что тупость их мысли и воображения есть философия, которую они называют позитивной, не выделяет на мой взгляд этих людей из разряда тех, которые, чтобы не видеть вопроса, лижут мел. И людям этим я не мог подражать: не имея их тупости воображения, я не мог ее искусственно произвести в себе. Я не мог, как и не может всякий живой человек оторвать глаз от мышей и дракона, когда он раз увидел их.

Третий выход есть выход силы и энергии. Он состоит в том, чтобы поняв, что жизнь есть зло и бессмыслица, уничтожить ее. Так поступают редкие, сильные и последовательные люди. Поняв всю глупость шутки, какая над ними сыграна, и поняв, что блага умерших паче благ живых и что лучше всего не быть, они так и поступают и кончают сразу эту глупую шутку, благо есть средства: петля на шею, вода, нож, чтоб проткнуть им сердце, поезда на железных дорогах. И людей из нашего крута, поступающих так, становится все больше и больше. И поступают люди так большею частью в лучший период жизни. когда силы души находятся в самом расцвете, а привычек, унижающих человеческий разум, еще усвоено мало

Я видел, что это самый достойный выход, и хотел поступить так.

Четвертый выход есть выход слабости. Он состоит в том, чтобы, понимая зло и бессмысленность жизни, продолжать тянуть ее, зная впредь, что ничего из нее выйти не может. Люди этого разбора знают, что смерть лучше жизни, но, не имея сил поступить разумно, поскорее кончить обман и убить себя, чего-то как будто ждут. Это есть выход слабости, ибо если я знаю лучшее, и оно в моей власти, почему не отдаться лучшему?.. Я находился в этом разряде.

Так люди моего разбора четырьмя путями спасаются от ужасного противоречия. Сколько я ни напрягал своего умственного внимания, кроме этих четырех выходов Я не видал еще иного. Один выход: не понимать того, что жизнь есть бессмыслица, суета и зло и что лучше не жить. Я не мог не знать этого и. когда разузнал, не мог закрыть на это глаза. Другой выход: пользоваться жизнью такою, какая есть, не думая о будущем. И этого я не мог сделать. Я, как Сакиа – Муни, не мог ехать на охоту, когда знал, что есть старость, страдания, смерть. Воображение у меня было слишком живо. Кроме того, я не мог радоваться минутой случайности, кинувшей на мгновение наслаждение на мою долю. Третий выход: поняв, что жизнь есть зло и глупость, прекратить ее, убить себя.

Я понял это, но почему-то вес еще не убивал себя. Четвертый выход: жить в положении Соломона, Шопенгауэра - знать, что жизнь есть глупая, сыгранная надо мною шутка, и все-таки жить, умываться, одеваться, обедать, говорить и даже книги писать. Это было для меня отвратительно, мучительно, но я оставался в этом положении.

Тест «30 пословиц»

Инструкция к тесту:

«Представьте себе, что вы - экзаменатор, оценивающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются единицей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему - 4 или 5.

Оценка 3 не должна использоваться вовсе.

Оценивается каждое суждение без особенно долгих раздумий, чтобы не затягивать процедуру «экзамена». За советами обращаться к вам не рекомендуется по вашему положению экзаменатора - оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже».

После того как участники оценят все пословицы, они могут подсчитать баллы по колонкам. Тренер, перед тем как зачитает интерпретацию, напоминает участникам, что если они не согласны с тем, что получилось в тесте, то лучше оставаться при своем мнении. Любой тест работает с определенной долей вероятности, и всегда находятся люди, чьи результаты ошибочны. Совпадает результат с действительностью или нет, решать самим участникам.

Бланк теста «30 пословиц»

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30

Тест «30 пословиц»

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.

12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты - мне, я - тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит - ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает - тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит - друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт - избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

Интерпретация

1-й тип - «черепашка». У людей такого типа - большое желание спрятаться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного консерватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситуации он может изменить вам.

2-й тип - «акула». Для людей этого типа главное - их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Умный руководитель уважает целенаправленность «акулы» - надо лишь ограничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепашек», он может добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могут вывести коллектив из сложной ситуации.

3-й тип - «медвежонок». Люди этого типа стараются сглаживать острые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и интересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рождения, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

4-й тип - «лиса». Люди этого типа всегда стремятся достигнуть компромисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становятся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей

(пользуются принципом «Не обманешь - не проживешь»). Люди этого типа часто не понимают, почему их не ценят окружающие.

5-й тип - «сова». Это честные и открытые люди. Представители этого типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

Тест 7. «Ать - два, левой!»¹

Этот тест основан на положении о ведущей роли одного из полушарий головного мозга человека. Разработан так называемый метод экспресс-анализа характера, основанный на функциональной асимметрии правого и левого полушарий головного мозга. Ученые установили, что если из двух полушарий ведущим является правое, то у человека более развита эмоциональная сфера. Если ведущим оказывается левое полушарие, то аналитический склад ума преобладает над эмоциональностью.

В тесте использованы четыре признака, которые являются врожденными и, как правило, не меняются до конца жизни. Правда, нужно учитывать, что при сильном волнении ведущим может стать левое полушарие вместо правого, и наоборот.

И, безусловно, нужно помнить, что не бывает плохих характеров, бывают лишь лучше или хуже воспитанные люди.

Приступаем!

1. Переплетите пальцы рук, и вы заметите, что сверху всегда оказывается один и тот же палец; если левый - то вы человек эмоциональный, правый - у вас преобладает аналитический склад ума.

2. Попробуйте «прицелиться», выбрав себе мишень и глядя на нее через своеобразную мушку - карандаш или ручку. Вы заметите, что если зажмурить ведущий глаз, то мишень сместится относительно «мушки». Иногда удобнее прицелиться сквозь дырочку в листе бумаги. Правый ведущий глаз говорит о твердом, настойчивом, даже агрессивном характере, левый - о мягком и уступчивом.

3. Ест и при переплетении рук на груди наверху оказывается левая рука, то вы способны к кокетству, правая - склонны к простоте и простодушию.

4. Если при апплодировании удобнее хлопать правой рукой, можно говорить о решительном характере, левой - вы часто колеблетесь, прежде чем принять решение.

Полученные результаты обозначьте буквами: левый глаз - Л, левая рука - Л и т. д.; правая рука - П, правый глаз - П и т.д. В конце у вас получится из этих букв последовательность (одно из 16 возможных сочетаний), которой соответствует описание, психологический мин и портрет. Но не забывайте, что каждый человек - индивидуальность, и

реальный портрет будет все же отличаться в чем-то от описанного. А теперь расшифруем записи.

ПППП - для вас характерен консерватизм, ориентация на общепринятое мнение (на стереотип). Вы не любите конфликтовать, спорить и ссориться.

ПППЛ - определяющая черта вашего характера - нерешительность.

ППЛП - для вас характерно кокетство, решительность, чувство юмора, артистизм. При общении с вами необходимы юмор и решительность. Очень контактный тип характера. Этот тип у женщин встречается наиболее часто.

ППЛЛ - редкий тип характера. Ближе к предыдущему, но мяте. Наблюдается некоторое противоречие между нерешительностью (левое аплодирование) и твердостью характера (правый ведущий глаз).

ПЛПП - тип характера, сочетающий аналитический склад ума и мягкость. Чаще встречается у женщин - тип «деловой женщины». Медленное привыкание, осторожность, в отношениях - терпимость и некоторая холодность.

ПЛЛЛ - слабый и самый редкий тип характера. Обладатели такого характера беззащитны, подвержены влиянию. Встречается, как правило, у женщин.

ЛППП - такой тип характера довольно распространен. Основная черта - эмоциональность, сочетающаяся с недостаточной настойчивостью. Поддаетесь чужому влиянию, и это позволяет приспособливаться к различным условиям жизни, Счастливы в друзьях легко сходитесь с людьми.

ЛППЛ - для вас характерны мягкость, наивность. Требуется особого, внимательного отношения к себе - тип «маленькой королевы».

ЛЛПП - вам присущи дружелюбие и простота, некоторая разбросанность интересов, склонность к самоанализу.

ЛЛЛЛ - в вашем характере преобладают простодушие, мягкость, доверчивость. Очень редкий тип, практически не встречается у мужчин.

ЛЛЛП - вы эмоциональный, энергичный и решительный человек. Но часто наспех принимаете решения, которые влекут серьезные осложнения. Очень важен дополнительный тормозной механизм. Мужчины с таким характером менее эмоциональны.

ЛЛЛЛ - у вас антиконсервативный тип характера. Способны на старые вещи взглянуть по-новому. Характерны эмоциональность, эгоизм, упрямство, иногда переходящее в замкнутость.

ЛПЛП - самый сильный тип характера. Вас трудно в чем-либо убедить. Вы с трудом меняете свою точку зрения. Но и то же время вы энергичны, упорно добиваетесь поставленных целей.

ЛПЛЛ — очень похоже на предыдущий тип характера. Та же настойчивость в достижении поставленных целей. Обладатели такого характера - люди устойчивые, переубедить их порой оказывается

невозможно. Они склонны к самоанализу, с трудом находят себе новых друзей.

ПЛЛП - у вас легкий характер. Вы счастливо умеете избегать конфликтов, любите путешествовать. Легко находите друзей. Однако вы часто меняете свои увлечения.

ПЛЛЛ - вам присуще непостоянство и независимость, желание все сделать самому. Способность анализировать помогает вам успешно решать сложные задачи. Обычно вы кажетесь мягким, но становитесь требовательным и даже жестоким, когда речь идет о деле.

Задание 2 Тест «К какому типу вы относитесь?» дает возможность определить предпочтения своего характера и характеров своих близких. Это реальный шаг в направлении к плодотворному взаимодействию с людьми, к осознанному исключению многих конфликтов из своей жизни.

Определите предпочтения своего типа характера, проанализируйте, насколько они соответствуют вашим представлениям. Проанализируйте поведение окружающих вас людей, попытайтесь определить их тип характера, а потом сверьтесь с типологией по тесту.

Для определения вашего типа используется «индикатор типов Майерс - Бригс», который оценивает ваше поведение в типологических терминах. В психологической типологии существуют *четыре пары основных альтернативных предпочтений*.

- Откуда вы черпаете свою энергию - из внешнего мира (*экстраверт*) или внутри себя (*интроверт*).

- Как вы собираете информацию о мире - дословно и последовательно (*сенсорный*) или более фигурально и произвольно (*интуитивный*).

- Как вы принимаете решения - объективно и беспристрастно (*мыслительный*) или субъективно и межличностно (*чувствующий*).

- Ваш образ жизни - предпочитаете ли вы быть решительным и методичным (*решающий*) или уступчивым и непосредственным (*воспринимающий*).

Задача типоведения - определить, какие из альтернатив вы предпочитаете.

1 Если вы экстраверт, то, вероятно:

1) имеете тенденцию сначала говорить, а потом думать, не всегда зная заранее, что скажете; вы нередко ругаете за это самого себя, говоря: «Научусь я когда-нибудь держать язык за зубами?»;

2) знакомы с множеством людей и считаете немало из них своими «близкими друзьями»; чем с большим количеством людей вы сталкиваетесь в своей деятельности, тем лучше себя чувствуете;

3) не имеете ничего против того, чтобы читать или с кем-то разговаривать, когда включен телевизор или радио, или ведутся какие-то другие разговоры; скорее всего, вы даже не обращаете на это внимания;

4) пользуетесь расположением друзей, коллег и даже незнакомых людей, хотя, возможно, до некоторой степени доминируете в разговоре;

5) с удовольствием прерываетесь на телефонные звонки; немедленно снимаете трубку (или заходите к кому-то в кабинет), как только вам надо что-то сказать;

6) с удовольствием ходите на собрания, горя желанием поделиться своим мнением; бываете огорчены, если вам не удастся высказать свою точку зрения;

7) предпочитаете делиться своими идеями с другими, а если долгое время находитесь наедине со своими мыслями, чувствуете, что вам чего-то не хватает;

8) находите, что слушать труднее, чем говорить; вам нравится находиться в центре внимания, а когда вы не можете принимать участия в разговоре, вам становится скучно;

9) облегчаете себе задачу, рассуждая вслух: «Я потерял очки. Кто-нибудь видел мои очки? Они были здесь всего минуту назад», а когда теряете мысль, помогаете себе «нащупать» нить разговора словами: «Да, что я говорил? Кажется, что-то, имеющее отношение к сегодняшнему утреннему собранию. Ах, да. Насчет того, что сказал имярек»;

10) нуждаетесь в том, чтобы коллеги, начальники и подчиненные говорили вам, что вы собой представляете, что делаете, как выглядите и прочее; может быть, вы и знаете, что все обстоит хорошо, но нам нужно подтверждение, чтобы поверить в это до конца.

2 Если вы интроверт, вы, вероятно:

1) продумываете то, что хотите сказать, и предпочитаете, чтобы другие делали то же самое; часто отвечаете: «Я должен это обдумать» или «Позвольте мне сказать вам об этом позже»;

2) любите быть предоставленными самим себе; считаете, что на ваше личное время слишком многие посягают, а потому умеете так сконцентрироваться, что можете отгородиться от разговоров, телефонных звонков и т.д.;

3) считаетесь «хорошим слушателем», но чувствуете, что другие злоупотребляют этим;

4) слышите иногда, что вы «застенчивы»; согласны вы с этим или нет, но в глазах других вы выглядите иногда замкнутым и задумчивым;

5) любите проводить время с одним или несколькими близкими друзьями:

6) хотели бы более настойчиво предлагать свои идеи;

7) обижаетесь на тех, кто выбалтывает то, что вы только что собирались сказать;

8) не любите, чтобы вас прерывали, когда вы говорите о своих мыслях и чувствах; не прерываете других в надежде, что они ответят вам взаимностью, когда очередь говорить дойдет до вас;

9) нуждаетесь в том, чтобы побыть в одиночестве и «перезарядиться» после того, как провели какое-то время на собрании, разговаривая по телефону или в обществе, и чем напряженней было общение, тем больше вероятность того, что вы будете чувствовать себя опустошенным;

10) слышали в детстве от родителей «пойди на улицу, поиграй со своими друзьями»; вероятно, ваши родители были обеспокоены тем, что вам нравилось оставаться наедине с самим собой;

11) не любите пустой болтовни; с подозрением относитесь к людям, которые слишком щедры на комплименты, или раздражаетесь, когда они повторяют то, что уже было кем-то сказано. Вам приходит в голову, что они «изобретают велосипед», потому что не говорят ничего нового.

Не забывайте о том, что все это предпочтения. Вполне вероятно, что вы согласились с какими-то положениями, относящимися к каждому предпочтению. Здесь нет ничего странного. Помните также, нельзя понимать это однозначно. Кто-то может согласиться со всеми положениями, относящимися к экстравертам, и ни с одним, относящимся к интровертам. Вероятнее всего, это явно выраженные экстраверты. Другие могут согласиться с половиной положений, относящихся к экстравертному типу, и с половиной - к интровертному, их предпочтения не столь явно выражены, хотя они все-таки есть. Нет ничего плохого в том, что ваши предпочтения очень сильные, очень слабые или даже противоречивые. Это совершенно естественно.

Мы не устаем подчеркивать, что не существует правильного или неправильного выбора. Вся прелесть типологии заключается в том, что нет хороших или плохих типов, а есть только различия между ними.

Теперь посмотрим, как по-разному относятся к получению информации люди, относящиеся к сенсорному и интуитивному типу.

3 Если вы относитесь к сенсорному) типу, вы, по всей вероятности:

1) предпочитаете точные ответы на точные вопросы: если вы спрашиваете у кого-то, который час, вы предпочитаете ответ: «три пятьдесят две» и разозлитесь, если вам ответят, «около четырех» или «пора уходить»;

2) концентрируетесь на том, что делаете в данный момент, не думая, что за этим последует, больше того, вы скорее будете что-то делать, чем думать об этом;

3) предпочитаете тот вид работы, который приносит осязаемый результат, ненавидя домашнюю работу, вы на работе предпочтете приводить и порядок свое рабочее место вместо того, чтобы обдумывать, как сложится в дальнейшем ваша карьера;

4) удовлетворены тем, что есть, и не понимаете, почему некоторые все время стремятся все усовершенствовать;

5) любите иметь дело с фактами и цифрами, а не с идеями и теориями; вам нравится, когда вам рассказывают что-то последовательно, а не сбивчиво;

6) считаете слово «фантазия» бранным словом и не понимаете тех, кто позволяют себе роскошь предаваться фантазиям;

7) читаете журналы и доклады от начала и до конца; не понимаете, как могут некоторые предпочитать заглядывать в них тогда, когда сочтут нужным;

8) недовольны, когда вам не дают четких инструкций или когда кто-то говорит: «Вот общий план, детали мы обсудим позже»; еще хуже для вас бывает, когда четкие инструкции другие воспринимают как туманные указания;

9) понимаете все буквально и поэтому часто спрашиваете: «Вы это серьезно?». Тот же вопрос нередко задают и вам;

10) легче воспринимаете детали, чем картину в целом; на работе с удовольствием сосредотачиваетесь на вашем собственном задании или на задании отдела, и вас мало беспокоит, как оно соотносится с общей работой;

11) исповедуете мнение, что «лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать»; если вам скажут «пришла почта», вы поверите этому только тогда, когда ее положат вам на стол.

4 Если вы относитесь к интуитивному типу, вы, повсей вероятности:

1) имеете обыкновение думать сразу о нескольких вещах; друзья и коллеги часто обвиняют вас в рассеянности;

2) находите, что будущее и все, что оно несет, скорее интригующе, чем пугающе; вы, как правило, больше захвачены тем, что будет, а не тем, что есть;

3) считаете, что «скучные детали» ни к чему;

4) считаете, что время относительно; сколько бы ни было времени, вы не полагаете, что опоздали, просто собрание (обед), мероприятие началось без вас;

5) любите разбираться с тем, как что работает, исключительно из любопытства:

6) любите каламбуры и кроссворды;

7) пытаетесь найти взаимосвязь между вещами, не принимая все на веру; всегда спрашиваете: «А что это значит?»;

8) склонны лапать общие ответы на вопросы: не понимаете, почему многие вас не понимают и хотят, чтобы вы говорили конкретнее;

9) скорее будете предаваться фантазиям о том, куда истратить следующую зарплату, вместо того, чтобы взять чековую книжку и подвести баланс.

Возможно, вы обнаружите, что находите и себе и те, и другие склонности. Каждому присущи какие-то характеристики сенсорного типа, а какие-то - интуитивного. Кроме того, совершенно естественно для

одного и того же человека в разное время воспринимать вещи по-разному.

Читая описание типов личности и пытаясь определить свои предпочтения, вы, вероятно, обнаружите, что некоторые предпочтения видятся более четко, чем другие. Это тоже естественно. Вы можете, например, считать свой тип явно экстравертным, слегка интуитивным, в умеренной степени мыслительным и явно решающим. В этом случае вы обнаружите, что вам присущи многие черты экстравертного и решающего типа и в меньшей степени - двух остальных.

Далее мы рассмотрим, как люди, относящиеся к мыслительному и чувствующему типам, относятся к принятию решений.

5 Если вы относитесь к мыслительному типу, вы, по всей вероятности:

1) способны оставаться невозмутимыми и сдержанными в ситуациях, в которых другие теряют самообладание;

2) будете улаживать спор не во имя блага, а во имя истины;

3) будете доказывать свою точку зрения ради ясности; можете принять участие в споре, поддерживая то одну, то другую сторону, желая расширить свои интеллектуальные возможности;

4) обладаете скорее волевым, чем мягким характером; если вы расходитесь во взглядах с людьми, вы скорее скажете им об этом, чем промолчите и позволите им думать, что они правы;

5) гордитесь своей объективностью, несмотря на то, что многие обвиняют вас в холодности и равнодушии; вы знаете, что это далеко не так;

6) способны принимать непростые решения и не можете понять, почему люди беспокоятся о том, что не имеет к ним прямого отношения;

7) считаете, что важнее быть правым, чем кому-то нравиться: вы не считаете, что для того, чтобы успешно работать в контакте с людьми, обязательно относиться к ним с симпатией;

8) полагаетесь больше на логичные и научно обоснованные теории; пока не получите, например, достаточной информации, подтверждающей пользу типоповедения, будете относиться к нему скептически;

9) легче запоминаете номера и цифры, чем лица и имена.

6 Если вы относитесь к чувствующему типу, вы, по всей вероятности:

1) считаете «хорошим решением» то, которое принимает, но внимание чувства других людей;

2) считаете, что нельзя точно определить понятие «любовь»; вы с негодованием относитесь к тем, кто пытается это делать;

3) будете лезть из кожи вон, чтобы удовлетворить потребности других людей;

4) сделаете все возможное, чтобы помочь им, даже ценой собственного благополучия;

5) ставите себя на место других; вероятно, вы из таких, кто спрашивает на собрании: «Как это отразится на тех, кто принимает в этом участие?»:

6) с удовольствием оказываете людям услуги, хотя находите, что некоторые этим злоупотребляют;

7) задаетесь вопросом: «Неужели никому нет дела до того, чего я хочу?», хотя вам трудно задать этот вопрос вслух:

8) не раздумывая возьмете сказанные слова назад, если считаете, что они кого-то обидели, из-за того вас считают нерешительным;

9) предпочитаете согласие; конфликты приводят вас в смятение, и вы стараетесь или избежать их («Давайте сменим тему») или сгладить («Давайте пожмем друг другу руки и будем друзьями»).

Интересно, что только мыслительный и чувствующий типы имеют отношение к полу. Почти две трети всех мужчин относятся к мыслительному типу, и почти такое же количество женщин - к чувствующему. И снова это ни хорошо, ни плохо, ни правильно, ни неправильно. И если вы не разделяете предпочтений вашего пола, в этом тоже нет ничего ни хорошего, ни плохого (хотя это может иногда порождать неудобства).

А теперь перейдем к последней паре предпочтений, определяющей отношение людей к жизни, их склонность либо к организованности, свойственной решающему типу, либо к приспособляемости и спонтанности, характерной для воспринимающего типа личности.

7 Если вы относитесь к решающему типу, вы, по всей вероятности:

1) всегда ждете остальных, которые вечно опаздывают;

2) отводите место для каждой вещи и не успокаиваетесь до тех пор, пока все вещи не окажутся на своих местах:

3) считаете, что, если бы каждый просто делал то, что от него требуется и тогда, когда ли требуется, мир стал бы намного лучше:

4) просыпаясь утром, четко представляете себе, что будете делать в течение дня; у вас есть план, которому вы следуете, а если он нарушается, вас это выбивает из колеи;

5) не любите сюрпризов и даете это понять остальным;

6) ведете записи того, что должны сделать; если вам удастся сделать то, что вы не намечали, вы с удовольствием впишете это в свой план только для того, чтобы вычеркнуть, как выполненное:

7) являетесь поборником порядка: предметы на вашем рабочем столе разложены по определенной системе, точно так же подшиты документы;

8) вас обвиняют в том, что вы раздражаетесь, а это совсем не так, просто вы выражаете свое мнение:

9) любите довести работу до конца и убрать за собой, даже если знаете, что вам придется вернуться к ней снова, чтобы переделать.

8 Если вы относитесь к воспринимающему типу, вы, по всей вероятности:

1) рассеянный человек; можете «заблудиться», выйдя из подъезда. чтобы сесть в машину;

2) любите узнавать что-то новое, даже если речь идет всего лишь о новом маршруте пути с работы домой;

3) не ставите перед собой задач, а ждете, когда станет ясно, что требуется от вас: вас обвиняют в том, что вы неорганизованны, хотя вы знаете, что это не так;

4) делаете рынок в последнюю минуту, чтобы уложиться в срок; как правило, вам это удается, по всех остальных вы сводите с ума;

5) не считаете, что «аккуратность превыше всего», хотя предпочитаете но всем порядок; для вас важны творческие способности, непосредственность и ответная реакция:

6) превращаете почти каждую работу в забаву; если работа не может служить развлечением, она теряет для вас смысл;

7) часто меняете тему разговора: новой темой может быть все, что приходит вам в голову или появляется в поле вашего зрения;

8) не любите, когда вас чем-либо обязывают; предпочитаете не торопиться с решением;

9) иногда ничего не имеете против неопределенности.

ТРЕНИНГОВЫЕ УПРАЖНЕНИЯ

Упражнение «Достойный ответ»

Цель: Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.

Содержание: Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников.

Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого - достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению.

Обсуждение: Тренер спрашивает участников, легко ли им было выполнять задание, принимали ли они близко к сердцу нелестное замечание о себе. Как правило, слушатели говорят, что грубые высказывания их не взволновали, потому что они не воспринимали их как направленные конкретно против себя. Затем все предлагают различные варианты конструктивного поиска, который поможет и в реальных жизненных условиях так же воспринимать негативную информацию от партнеров по общению.

Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведешь себя так, как будто ты самый главный здесь.
Ты никогда никому не помогаешь
Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
Ты совсем не умеешь красиво одеваться.

Почему ты на всех смотришь волком?
С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
Ты как не от мира сего
У тебя такой страшный взгляд.
С тобой бесполезно договариваться о чем -либо. Ты все равно все забудешь.
У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
Посмотри, на кого ты похожа!
Ты слишком много болтаешь ерунды.
Что ты вечно на всех кричишь?
У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
Ты слишком плохо воспитана.

Упражнение «Быстроногий олень и звенящая струна»

Еще одна процедура для анализа своих субличностей или стилей поведения в конфликте может принять форму «игры в индейцев». Она может проводиться в продолжение предыдущего упражнения (но лучше не сразу после него, а через некоторое время, например, на следующий день в качестве разминки) или как отдельная аналитическая работа. Условие использования этого упражнения - довольно мощный креативный потенциал участников группы и высокий уровень их вербального интеллекта.

Работа проводится в индивидуальном режиме.

Потребуются дополнительные материалы:

- вырезанные из плотного картона перья (длина пера около 20 см, не менее пяти перьев на одного участника);
- широкая плотная нескользкая тесьма (примерно 0,5 м. на человека);
- цветные карандаши или фломастеры (несколько комплектов, чтобы у участников была возможность выбора);
- записи индейской музыки;
- фотоаппарат.

Участникам предлагается подумать над тем, какие роли они обычно играют в межличностных конфликтах, и обозначить эти роли двумя-тремя словами по аналогии с именами, которые носили индейцы (Усмиряющий Шторма, Мирная Голубка, Разгорающийся Огонь и т. д.). Если человек во всех выпадающих на его долю конфликтных ситуациях ведет себя примерно одинаково, он может выбрать себе только одно имя, если же в разных

обстоятельствах и с разными людьми стиль его поведения варьирует, имен может быть несколько.

Каждое из имен пишется на обратной стороне пера, а лицевую сторону пера участники имеют возможность раскрасить по своему желанию.

Обдумывание ипостасей и подготовка перьев для усиления эффекта может проводиться с аудио сопровождением: тренер может включить записи индейских песен или стилизованную инструментальную музыку.

После того как этот этап завершен, участники могут примерить на себя эти перья: тесьма плотно завязывается на головах участников, и перья фиксируются под ней. Если позволяют условия, можно провести короткую фотосессию.

В ходе обсуждения участники делятся впечатлениями от работы: сложно ли было анализировать свою линию (или линии) поведения в конфликте; много их или мало и почему; что предшествует выбору той или иной линии поведения и т. д.

Упражнение «Нас с тобой объединяет»

Это упражнение может быть включено в блок тренинга, где речь идет о эмоциональной регуляции и саморегуляции, о восстановлении отношений после конфликта и т. п. Оно, как и многие другие разминки, выполняется в кругу с использованием мяча. Первый игрок - тот, у которого в руках мяч, - кидает его кому-то из своих коллег по группе, заканчивая фразу: «Нас с тобой объединяет...» (например «...любовь к путешествиям» или «...то, что мы оба предпочитаем решать конфликты путем переговоров» или «...знак зодиака»). Тот, с кем объединились, ловит мяч; если он согласен со сказанным, он говорит: «Да, спасибо»; если сказанное его удивило: «Спасибо, я подумаю». И объединяется уже со следующим игроком, заново заканчивая фразу: «Нас с тобой объединяет...»

Если эта игра проводится в середине тренинга, она может предоставить тренеру и дополнительную социометрическую информацию. В конце тренинговой работы основная задача ее использования - создать позитивный эмоциональный настрой и напомнить участникам группы о событиях и впечатлениях, которые они «собрали» за эти дни.

Игру лучше не ограничивать по времени; важно, чтобы у каждого участника была возможность объединиться со всеми, с кем он хочет, и повеет признакам, которые придут ему в голову. Бывают группы, которые по ходу игры демонстрируют «цепную реакцию». Эта реакция заключается в том, что признак объединения, предложенный первым участником и принятый вторым, используется и для объединения второго с третьим, третьего с четвертым и так далее. Это не является нарушением правил игры, а тоже работает на создание благоприятного эмоционального и энергетического фона и групповой принадлежности (что особенно важно, если тренинг проводится в реальной группе, которая продолжит свое функционирование и после окончания работы на тренинге).

Результаты этой игры можно представить и графически. На листах бумаги (для лучшего эффекта окрашенных в теплые цвета спектра) рисуется «солнышко» - круг с именем адресата в центре и лучи по числу оставшихся участников. На конце луча человек пишет свое имя, а вдоль луча - то качество, которое, по его мнению, объединяет его с «солнышком». Важно, чтобы на всех листах, у каждого солнышка все лучики были заполненными. Поэтому если группа, несмотря на все усилия тренера, не очень склонна к такого рода обратной связи, недостаточно креативна или в ней остались неразрешенные межличностные конфликты и есть риск, что кто-то кому-то «из принципа» ничего не напишет, лучше ограничиться лишь перекидыванием мяча. Риск при такой форме проведения заключается и в том, что у адресата нет возможность откомментировать признак объединения.

Упражнение «Четыре квадрата»

Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути формирования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

«Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре квадрата. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ведущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)

1	2
3	4

Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Можно назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца».

После того как задание выполнено, тренер предлагает «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваших качеств, которые вам не нравятся, которые вы считаете негативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, тренер предлагает: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы можете представить, как эти качества назвал бы человек, который вас очень любит и которому в вас нравится все. Запишите переформулированные качества в квадрате 2».

После того как заполнен квадрат 2, тренер предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэтому даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квадрате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4».

После того как все квадраты заполнены, тренер предлагает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмотрите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный человек получился!

Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2, и посмотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким человеком никто не захочет общаться.

А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом Деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я»».

Иногда участники испытывают затруднения при переформулировании своих качеств. Нужно предоставить им возможность обратиться за помощью к тренеру или к группе в целом (в этом случае процесс может стать увлекательной тренировкой для всей группы).

Обсуждение может касаться того, какие качества было анализировать и переформулировать, положительные или отрицательные, в каких ситуациях может пригодиться этот навык.

Тренер может предложить участникам проанализировать по той же схеме своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к «противнику» помогает найти в нем позитивные качества и иногда меняет отношение к нему, минимизируя риск конфликтного развития событий. Полезным может оказаться и анализ своих качеств с точки зрения оппонента.

Игра-тренинг

I. Цель игры. Показать студентам механизмы вовлечения человека в состояние внутриличностного конфликта, ознакомить их со способами предотвращения конфликта и выхода из него, научить их методам стрессоустойчивости.

II. Участники игры.

1. Чиновник (Ч).
2. Начальник чиновника (Н).
3. Представитель общественности (ПО).
4. Проситель (П).
5. Представитель местной мафии (М).
6. Жена чиновника (Ж).
7. Совесть чиновника (С).
8. Группа экспертов (Э).

В игре могут принять участие от 7-8 до 30 и более человек.

III. Установка.

1. Муниципальный отдел по аренде и использованию земли возглавляет некий чиновник Ч. Отдел получил распоряжение соответствующих городских властей, запрещающее использование детских спортивных, игровых и иных площадок для каких-либо других целей (например, застройки, организации автостоянок и др.). Однако непосредственный начальник чиновника Н интерпретирует полученное распоряжение по-своему и требует от чиновника дать соответствующие указания на ликвидацию некой детской площадки. Чиновник начинает выполнять указание начальника.

2. В это же время к чиновнику на прием приходят посетители:

а) представитель общественности ПО, который требует соблюдения закона и восстановления детской площадки;

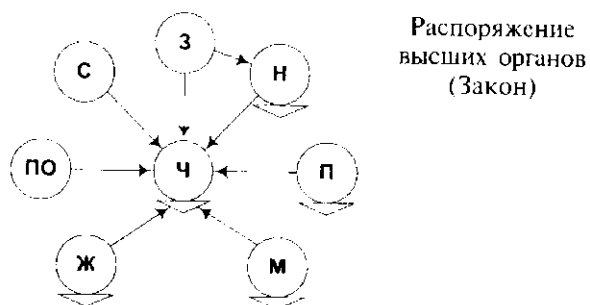
б) проситель П, предлагающий взятку за предоставление ему в аренду очищаемой (освобождаемой) территории;

в) представитель местной мафии М, угрожающий чиновнику расправой, если искомая территория не будет передана ею людям.

3. Окончив рабочий день, чиновник идет домой и с ним происходит следующее:

а) диалог со своей совестью по поводу того, что произошло с ним за день;

б) разговор с женой, которая недовольна его постоянными задержками на работе («дети - без отца; жена - без мужа»). В свою очередь, чиновника раздражает то, что его не понимают даже дома в



семье.

Схема проведения игры-тренинга.

IV. Порядок проведения игры.

1. Распределить все вышеперечисленные роли среди студентов (роль чиновника распределяется только по желанию претендента). Назначить группу экспертов.

2. Игра начинается с разговора начальника Н с чиновником Ч. Дальнейший порядок игры описан в Установке.

3. В ходе игры участники меняются ролями, привлекаются еще не вовлеченные непосредственно игроки.

4. Высказывание экспертов и подведение итогов игры-тренинга.

V. Предостережение (для руководителя игры). Игра-тренинг «Внутриличностный конфликт» предполагает высокое эмоционально-психологическое напряжение игроков, особенно играющих роль чиновника. В ходе игры необходимо внимательно следить за психологическим состоянием «чиновника», а при необходимости останавливать игру и менять роли. В заключение игры необходимо провести «реабилитацию» всех «чиновников»; сделать всесторонний анализ ситуации и выходов из них; ознакомить всех участников игры со способами защиты от фрустрации.

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – Индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Арбитр – Третья сторона в конфликте.

Аутокоммуникация – естественное условие психологической активности человека, постоянное общение с самим собой, приводящее при определённых обстоятельствах к внутриличностному конфликту.

Аффилиация – самоприсоединение к группе.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внушение – это процесс влияния на психическую сферу индивида, связанный с сужением сознания, уменьшением критичности, а так же с уменьшением понимания каких-либо логических оценок.

Восприятие – это субъективный образ предмета, явления или процесса непосредственно воздействующего на анализатор или систему анализаторов.

Границы конфликта – Внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъективные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Динамика конфликта – движение конфликтного столкновения, стадии и фазы его развития.

Завершение конфликта – устранение объективных причин, вызвавших конфликтную ситуацию.

Институализация конфликта – установление чётких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

Инцидент – это практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обострённого встречного интереса.

Источники конфликтов – стечение неблагоприятных жизненных обстоятельств, воздействующих на повеление людей, проблемы трудовой мотивации, обрывы в коммуникативных связях, различия в темпераменте и характере, возрасте и жизненном опыте, уровне образования и общей культуры, убеждениях и нравственных ценностях.

Катарсис – термин введён Аристотелем как душевная разрядка, испытываемая зрителем в процессе сопереживания. Употребляется в религиозном, эстетическом переживанию, облегчение после психического напряжения. Это освобождение от отрицательных чувств и мыслей под воздействием произведений искусства, музыки, соблюдение ритуалов.

Коммуникация – информационное взаимодействие субъектов, которое характеризуется следующими признаками: суверенитетом участников взаимодействия; суверенитетом их ценностных ориентаций, интересов, представлений о предмете взаимодействия и отношения к нему; технологической обеспеченностью равноправного информационного обмена; технологической обеспеченностью равного уровня информационной полноты о ситуации и предмете взаимодействия.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определённые взаимные уступки.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов и суждений.

Конфликтная ситуация – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели и мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

Конфликтогены – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Мифология технического общества (Т-мифология) – условно истинные высказывания рекламы о предметном окружении.

Объект конфликта – это предмет, явление, событие, проблемы, цель, действие, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликты.

Парадигма – традиция в науке, заложенная обычно конкретной научной работой, объединяющая когнитивный и социальный уровень исследования, имеющая протяжённость во времени и пространстве и являющаяся коллективной собственностью.

Парадигма медиаориентированная – направление, сосредоточенное на проблеме воздействия канала на коммуникации.

Психологическая установка представляет собой положительное отношение к какому-либо человеку или объекту. Негативная психологическая установка – прямая противоположность.

Позиция – то, о чём заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям.

Трансакция – единица взаимодействия партнёров по общению, предполагающая выбор определённой позиции (Родитель, Взрослый, Ребёнок).

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определённой ситуации, определённому поведению, действию.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Участники конфликта – это субъекты, непосредственно вовлечённые во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб. : Питер, 2007. – 496 с.
2. Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. Я. Шипилов. – СПб. : Питер, 2006. – 528 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : 2006. – 288 с.
4. Бабосов, Е. М. Конфликтология : учеб. пособие / Е. М. Бабосов. – Минск : Тетрасистемс, 2000. – 464 с.
5. Бухалков, М. И. Управление персоналом : учебник для вузов / М. И. Бухалков. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 368 с.
6. Бандурка, А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – Харьков : Ун-т ВД Украины, 1997. – 335 с.
7. Бородкин, Ф. М. Внимание – конфликт! / Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк. – Новосибирск : Наука, 1989. – 189 с.
8. Волков, Б. С. Конфликтология : учеб. пособие / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. – М. : Академический Проект: Альма Матер, 2006. – 384 с.
9. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология : учебник для вузов / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
10. Горбунова, М. Ю. Конфликтология : конспект лекций / М. Ю. Горбунова. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 256 с.
11. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2006. – 464 с.
12. Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : ЭКМОС, 2000. – 320 с.
13. Дергачёв, В. А. Международные экономические отношения: учебник для вузов / В. А. Дергачёв. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 367 с.
14. Дмитриев, А. В. Конфликтология : учеб. пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Гардарика, 2000. – 320 с.
15. Дмитриев, А. В. Введение в общую теорию конфликтов / А. В. Дмитриев, В. Н. Кудрявцев. – М. : Собрание, 1998. – 158 с.
16. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии: учеб. пособие / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2005. – 400 с.
17. Запрудский, Ю. Г. Конфликтология : учебник для вузов / Ю. Г. Запрудский. – Ростов н/Д. : Феникс, 2000. – 320 с.

18. Здравомыслов, А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект Пресс, 1999. – 317 с.
19. Зеркин, Д. П. Основы конфликтологии : курс лекций / Д. П. Зеркин. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 480 с.
20. Зигерт, В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 335 с.
21. Кавтарадзе, С. Д. Этнополитические конфликты на постсоветском пространстве / С. Д. Кавтарадзе. – М. : ЭКЗАМЕН, 2005. – 224 с.
22. Конфликтология : учебник для вузов ; под ред. В. П. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2006. – 302 с.
23. Конфликтология : учебник для вузов ; под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 448 с.
24. Конфликтология : учебник для вузов ; под ред. В. П. Ратникова. – М. : ЮНИТИ - ДАНА, 2007. – 511 с.
25. Коузер, Л. Основы конфликтологии : пер. с англ. / Л. Коузер. – СПб. : Светлячок, 1999. – 192 с.
26. Лазарев, А. Д. Введение в конфликтологию : учеб. пособие / А. Д. Лазарев, С. Н. Чирун. – Кемерово: ГОУ ВПО «Кузбас. гос. тех. ун-т», 2007. – 167 с.
27. Линчевский, Э. Э. Контакты и конфликты. Общение в работе руководителя / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.
28. Марков, Г. Н. Справочник по конфликтологии, общению, менеджменту / Г. Н. Марков. – СПб. : Альфа, 2000. – 176 с.
29. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации : пер. с англ. / У. Мастенбрук. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
30. Светлов, В. А. Конфликт : модели, решения, менеджмент : учеб. пособие / В. А. Светлов. – СПб. – Питер, 2005. – 540 с.
31. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры : учеб. пособие / Б. И. Хасан. – М. : Академия, 2003. – 192 с.
32. Шейнов, В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1997. – 277 с.

Дополнительная литература

1. Анцупов, А. Я. Введение в конфликтологию / А. Я. Анцупов, А. А. Малышев. – Ужгород : МАУП, 1995. – 101 с.
2. Баркер, Л. Искусство слушать / Л. Баркер, К. Ватсон. – М. : ЭКСМО-Пресс, 2001. – 228 с.
3. Волков, Ю. Г. Социология : учебник для вузов / Ю. Г. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2005. – 576 с.
4. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие / В. А. Горянина. – М. : Академия, 2005. – 416 с.
5. Гришина, Н. В. Я и другие : общение в трудовом коллективе / Н. В. Гришина. – Л. : Лениздат, 1990. – 174 с.

6. Донченко, Е. А. Личность : конфликт, гармония / Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко. – Киев : Политиздат, 1989. – 175 с.
7. Дорошенко, В. Ю. Психология и этика делового общения: учебник для вузов; под ред. В. Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.– 415 с.
8. Каменская, Е. Н. Социальная психология / Е. Н. Каменская. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 192 с.
9. Канатаев, Ю. А. Психология конфликта / Ю. А. Канатаев. – М.: ВАХЗ, 1992. – 79 с.
10. Кнорринг, В. И. Теория, практика и искусство управления: учебник для вузов / В. И. Кнорринг. – М. : Норма-ИНФРА-М, 1999. – 528 с.
11. Конфликты в современной России (проблемы анализа и регулирования) ; под ред. Е. И. Степанова. – М. : Эдиториал, 2000. – 344 с.
12. Ковальчук, А. С. Основы имиджологии и делового общения / А С. Ковальчук. – Ростов н/Д : Феникс, 2006. – 256 с.
13. Корнелиус, Х. Выиграть может каждый: как разрешать конфликты / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. – М. : Стрингер, 1992. – 212 с.
14. Лаптыпова, М. М. Управление поведением организации : учеб. пособие / М. М. Лаптыпова. – М. : Изд-во МГУ, 2003. – 65 с.
15. Лебедева, М. М. Вам предстоит переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – 156 с.
16. Лукичева, Л. И. управление организацией: учеб. пособие / Л. И. Лукичева ; под ред. Ю. П. Анискина. – М. : Омега-Л, 2005. – 355 с.
17. Маслова, В. М. Управление персоналом: учебник для вузов / В М. Маслова. – М. : ЮНИТИ, 2007. – 159 с.
18. Романова, Е. С. Механизмы психологической защиты / Е. С. Романова, Л. Р. Гребенников. – Мытищи, 1996. – 139 с.
19. Рыжов, О. П. Политические конфликты / О. П. Рыжов. – М. : ВУ, 1997. – 64 с.
20. Саблин, В. С. Психология человека : учебник для вузов / В. С. Саблин. – М. : Дашков и К*, 2006. – 744 с.
21. Собчик, Л. Н. Диагностика межличностных отношений / Л. Н. Собчик. – М. : МКЦ, 1990. – 47 с.
22. Уткин, Э. А. Конфликтология : теория и практика / Э. А. Уткин. – М. : ЭКМОС, 1998. – 264 с.
23. Шаленко, В. Н. Конфликты в трудовых коллективах / В. Н. Шаленко. – М. : Изд-во МГУ, 1992. – 80 с.
24. Шевцов, В. М. Межнациональные конфликты: механизмы их разрешения / В. М. Шевцов. – М. : ГАВС, 1994. – 44 с.
25. Зайцев, А.К. Социальный конфликт / А. К. Зайцев. – М. : Academia, 2000 – 464 с.
26. Тренев, Н. Н. Управление конфликтами / Н. Н. Тренев. – М. : «Издательство ПРИОР», 2002 – 282 с.

27. Вишнякова, Н. Ф. Конфликтология: учеб. пособие / Н. Ф. Вишнякова. – 3-е изд. – Минск : Университетское, 2002. – 318 с.
28. Черняк, Т. В. : учебно-методический комплекс учебной дисциплины «Конфликтология» / Т. В. Черняк. – Новосибирск : СибАГС, 1999. – 102 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Стандарты восстановительной медиации

Стандарты восстановительной медиации разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации 17 марта 2009 г.

Вводная часть

Настоящие стандарты разработаны в качестве руководства и источника информации для медиаторов, руководителей и специалистов служб примирения и органов управления различных ведомств, а также других специалистов и организаций, заинтересованных в развитии восстановительной медиации в России.

Данные стандарты медиации призваны способствовать поиску новых идей и разнообразию форм организации и проведения медиации при сохранении основных принципов восстановительной медиации и с учетом региональных условий.

Основой восстановительной медиации является концепция восстановительного правосудия, которая разрабатывается и реализуется в форме различных практик во многих странах мира. Восстановительное правосудие – это новый подход к тому, как обществу необходимо реагировать на преступление, и практика, построенная в соответствии с этим подходом.

Идея восстановительного правосудия состоит в том, что всякое преступление должно повлечь обязательства правонарушителя по заглаживанию вреда, нанесенного жертве.

Государство и социальное окружение жертвы и правонарушителя должны создавать для этого необходимые условия.

Восстановительный подход предполагает вовлечение и активное участие жертвы и обидчика (а также всех затронутых преступлением людей) в работу по решению возникших в результате преступления проблем с помощью беспристрастной третьей стороны – медиатора. Такие программы проводятся только при условии добровольного согласия сторон.

Восстановительный подход противостоит подходу, ориентированному на наказание. Значение идеи и практики восстановительного правосудия шире, чем реагирование на преступление. Восстановительное правосудие (точнее, восстановительный подход), кроме криминальных ситуаций может применяться в системе общего, профессионального и дополнительного

образования, системе социальной защиты, МВД, судебной системе и семейно-бытовой сфере для преодоления негативных последствий конфликтов.

Настоящие стандарты восстановительной медиации опираются на имеющиеся международные и зарубежные документы: Декларация Генеральной Ассамблеи ООН 2002/12 «Об основных принципах использования программ восстановительного правосудия в уголовных делах», «Рекомендация № R (99) 19 Комитета Министров Совета Европы государствам – членам Совета Европы, посвященная медиации в уголовных делах» (принята Комитетом Министров 15 сентября 1999 года на 679-й встрече представителей Комитета), «Рекомендуемые стандарты к программам медиации ровесников, реализуемым в рамках среднеобразовательных учебных заведений», разработанные Ассоциацией по разрешению конфликтов США, «Национальные стандарты для связанных с судом программ медиации» Центра по разрешению споров и Института судебной администрации, а также другие стандарты медиации. Также были учтены существующие модели медиации: медиация интересов, трансформативная медиация, нарративная медиация.

Стандарты восстановительной медиации разработаны и приняты Всероссийской Ассоциацией восстановительной медиации.

Данные стандарты относятся к широкому кругу восстановительных практик: медиация между сторонами «лицом к лицу», «Семейные конференции», «Круги сообществ», «Школьные конференции» и другие практики, в основе которых лежат ценности и принципы восстановительного подхода.

При разработке стандартов учтен опыт работы по проведению программ восстановительного правосудия в различных регионах России в течение 12 лет.

Понятие восстановительной медиации

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт. Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Основные принципы восстановительной медиации

- **добровольность участия сторон**

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо. Стороны вправе отказаться от участия в медиации как до ее начала, так и в ходе самой медиации.

- **информированность сторон**

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

- **нейтральность медиатора**

Медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Если медиатор чувствует, что не может сохранять нейтральность, он должен передать дело другому медиатору или прекратить медиацию. Медиатор не может принимать от какой-либо из сторон вознаграждения, которые могут вызвать подозрения в поддержке одной из сторон.

- **конфиденциальность процесса медиации**

Медиация носит конфиденциальный характер. Медиатор или служба медиации обеспечивает конфиденциальность медиации и защиту от разглашения касающихся процесса медиации документов. Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления; при выявлении этой информации медиатор ставит участников в известность, что данная информация будет разглашена. Медиатор передает информацию о результатах медиации в структуру, направившую дело на медиацию. Медиатор может вести записи и составлять отчеты для обсуждения в кругу медиаторов и кураторов служб примирения. При публикации имена участников должны быть изменены.

- **ответственность сторон и медиатора**

Медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

- **заглаживание вреда обидчиком**

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

- **самостоятельность служб примирения**

Служба примирения самостоятельна в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Процесс и результат медиации

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает

выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне заглаживать причиненный вред), то есть, такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор, передаваемый в орган, направивший случай на медиацию. Примирительный договор (соглашение) может учитываться данным органом при принятии решения о дальнейших действиях в отношении участников ситуации.

Восстановительная медиация ориентирована на процесс коммуникации, она направлена, в первую очередь, на налаживание взаимопонимания, обретение способности к диалогу и способности решить ситуацию. Достижение соглашения становится естественным результатом такого процесса.

Деятельность служб примирения

Программы восстановительной медиации могут осуществляться в службах примирения. Службы примирения при исполнении своих функций должны быть независимыми и самостоятельными. Деятельность служб примирения должна получить официальный статус в рамках структур, в которых она создается.

Службы примирения могут создаваться как по ведомственному принципу (в системе образования, молодежной политики, социальной защиты, судебных, правоохранительных органов и пр.), так и носить межведомственный, надведомственный (службы при муниципалитетах, КДНиЗП и пр.) или территориальный характер.

Медиаторы, руководители служб и кураторы должны пройти специальную подготовку.

Служба примирения использует разные программы: медиацию, круги сообществ, школьную конференцию, а также может разрабатывать свои оригинальные программы, основанные на принципах восстановительной медиации.

Служба примирения ведет мониторинг и собирает статистику по поступившим запросам и проведенным медиациям.

Службы примирения должны обладать достаточной самостоятельностью при исполнении своих функций.

Особенности деятельности служб примирения в рамках органов и учреждений системы профилактики правонарушений и безнадзорности несовершеннолетних

Программы восстановительной медиации могут реализовываться на базе учреждений системы образования, социальной защиты, молодежной политики и иных, осуществляющих социальную помощь по

территориальному (муниципальному) принципу. В территориальные (районные, муниципальные) службы случаи могут поступать из КДНиЗП, административных органов, учреждений социальной защиты, правоохранительных органов, суда, образовательных учреждений, от граждан.

Территориальная служба примирения должна разработать *положение*, утвержденное администрацией учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав учреждения, должностные инструкции реализующих восстановительные программы специалистов и другие документы.

Территориальные службы могут реализовывать разные программы: медиацию, круги сообществ, школьные конференции, круги заботы, семейные конференции (при условии прохождения подготовки по методике их проведения специалистами службы).

Руководитель (координатор, куратор) территориальной (муниципальной) службы примирения имеет подготовку в качестве медиатора, осуществляет общее руководство службой, планирует развитие и продвижение службы, организует порядок и контроль реализации программ, ведет мониторинг и анализ реализации программ в учреждении, выстраивает взаимодействие с заинтересованными учреждениями и ведомствами. По согласованию с КДНиЗП служба может осуществлять мониторинг реализации программ медиации на территории муниципального образования.

В территориальной (муниципальной) службе примирения *медиаторами* (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) сотрудники данного учреждения;
- б) взрослые (студенты, сотрудники общественной организации и т.д.) по согласованию с администрацией учреждения.

При территориальной (муниципальной) службе примирения могут быть созданы детские волонтерские объединения по типу школьных служб примирения.

Специалисты территориальной службы примирения могут вести работу в следующих направлениях:

1. Проводить медиацию по конфликтным и криминальным делам из КДНиЗП, судов, школ, по обращению граждан.
2. Осуществлять методическое сопровождение деятельности служб примирения на территории.
3. Осуществлять подготовку медиаторов и кураторов служб примирения.
4. Осуществлять мониторинг и анализ деятельности служб примирения на территории.

Методисты территориальной службы примирения должны иметь подготовку в качестве медиатора и тренера, опыт проведения программ.

Методист может осуществлять методическое сопровождение медиаторов различных служб примирения на территории муниципального образования, проводить обучение медиаторов, в том числе учащихся образовательных учреждений, супервизию, консультирование, давать экспертную оценку.

Программа примирения в территориальной (муниципальной) службе примирения может проводиться между несовершеннолетними, несовершеннолетним(и) и взрослым(и), между взрослыми в ситуации определения дальнейшей судьбы несовершеннолетнего.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но сама медиация проходит только добровольно. Если участниками программы являются несовершеннолетние, то медиатору рекомендуется получить разрешение родителей на участие их детей в восстановительной программе или пригласить родителей участвовать в программе.

Результаты проведенной восстановительной программы могут быть учтены при обсуждении семьи или ребенка в судебном заседании или на административном заседании КДНиЗП, вынесении решения о дальнейшей судьбе участников программы.

Особенности службы примирения в системе образования

В системе образования программы восстановительной медиации могут осуществляться на базе общеобразовательных учреждений всех типов (7 и 8 видов – в исключительных случаях), учреждений дополнительного образования, учреждений среднего профессионального образования, вузов.

В *школьную службу примирения* (ШСП) обязательно входят учащиеся-медиаторы и взрослый куратор.

В школьных службах примирения *медиаторами* (при условии прохождения специальной подготовки по медиации) могут быть:

- а) учащиеся;
- б) педагогические работники образовательного учреждения;
- в) взрослый (родитель, сотрудник общественной или государственной организации или иной взрослый) по согласованию с администрацией образовательного учреждения.

Возможно совместное ведение медиации взрослым и ребенком.

Куратором службы примирения может быть взрослый, прошедший подготовку в качестве медиатора и готовый осуществлять систематическую поддержку и развитие службы примирения. Куратор должен иметь доступ к информации о происходящих в образовательном учреждении конфликтах.

Задача куратора – организовать работу службы примирения и обеспечить получение службой примирения информации о конфликтах и криминальных ситуациях.

Это может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, психолог, социальный педагог (заместитель директора по социальной работе), уполномоченный по правам ребенка и прочее.

Участниками программ примирения могут быть дети, педагоги, администрация, родители. При медиации конфликтов между взрослыми обязательно участие взрослого медиатора.

Допускается, чтобы стороны конфликта были направлены *администратором* на предварительную встречу с медиатором (где проясняется ситуация конфликта и рассказывается о медиации), но встреча между сторонами проходит только добровольно.

Куратор должен получить согласие от родителей медиаторов-школьников на их участие в работе службы примирения.

Служба примирения должна разработать *положение*, которое должно быть утверждено администрацией образовательного учреждения. Также возможно внесение дополнений о службе примирения в устав образовательного учреждения и другие документы.

Если в результате конфликта стороне нанесён материальный ущерб, то присутствие взрослого на встрече в качестве соведущего обязательно, а куратору рекомендуется пригласить на встречу родителей, либо получить разрешение родителей на участие их детей в данной медиации.

По аналогии службы примирения могут создаваться в общежитиях, спецшколах и так далее.

Особенности служб, проводящих медиацию по уголовным делам, находящимся в судебном производстве

Работа службы медиации по уголовным делам, находящимся в судебном производстве, осуществляется на основании документов, легитимирующих ее взаимодействие с судом (это могут быть законы, программы взаимодействия с судом и др.) и не противоречащих российскому законодательству. В них указываются правовые и организационные основы взаимодействия служб примирения с судами, в частности:

- механизм передачи на медиацию информации о криминальных ситуациях;
- юридические последствия медиации;
- категории случаев, передаваемых на медиацию.

В силу того, что в российском уголовном и уголовно-процессуальном законодательстве отсутствует институт медиации, ее юридические последствия тождественны юридическим последствиям «примирения», «заглаживания вреда», «исправления осужденного» (понятия, имеющиеся в отечественном законодательстве).

Необходимо проведение систематических встреч сотрудников служб, проводящих медиацию, с судьями, а также другими структурами и специалистами, связанными с медиацией, для уточнения механизмов

взаимодействия, информационно-правовой базы и обсуждения новых возможностей проведения медиации на различных стадиях уголовного судопроизводства.

Положения настоящего раздела могут применяться в качестве основы при использовании медиации на стадии предварительного расследования, а также в мировой юстиции при рассмотрении не только уголовных, но и гражданских и некоторых административных дел.

Особенности медиации по уголовным делам

Особенность медиации по уголовным делам состоит в том, что центральным ее пунктом является вопрос о заглаживании вреда, причиненного преступлением. Заглаживание вреда не ограничивается возмещением материального ущерба, а включает более широкий спектр восстановительных действий.

Медиация обеспечивает субъективное право сторон на примирение и возможна на всех этапах судопроизводства, независимо от тяжести преступления, а также на этапе исполнения наказания.

В зависимости от категории преступления и момента проведения медиации, в результате которой достигнуто соглашение о примирении и заглаживании вреда, предусматриваются разные юридические последствия.

Отправной точкой для проведения медиации должно служить признание обвиняемым основных фактических обстоятельств дела, а не только признание вины в юридическом смысле. Участие в медиации не должно использоваться при дальнейшем разбирательстве в качестве доказательства признания вины.

Медиатор создает условия для обсуждения сторонами опроса о заглаживании вреда, разработки механизмов и процедур заглаживания вреда, сроков и условий выполнения договоренностей по заглаживанию вреда. Медиатор должен отказаться от проведения встречи сторон в случае, если он сомневается в возможности обеспечения безопасности участников.

Медиация проводится беспристрастно. Это означает, что медиатор не принимает чью-либо позицию, но стремится помочь сторонам активно участвовать в процессе медиации, чтобы они извлекли из нее пользу для себя.

В нейтральности медиатора по уголовным делам есть особенности. Первая состоит в том, что, оставаясь беспристрастным к сторонам, медиатор не безразличен к факту правонарушения. Это означает, что стороны для него «неравны» в том смысле, что обязанности по заглаживанию вреда возлагаются на правонарушителя. С другой стороны, требования пострадавших к правонарушителю должны быть ограничены в случае их несоразмерности тяжести совершенного деяния.

Процедура медиации должна сопровождаться соблюдением правовых гарантий. Медиация носит исключительно добровольный характер как для потерпевшего, так и для обвиняемого.

Прежде чем дать согласие на медиацию, стороны должны быть проинформированы о своих правах, о сущности процесса медиации и о возможных юридических последствиях принятого решения. Медиация может повлечь юридические последствия для сторон, например, прекращение уголовного дела за примирением сторон. Эта возможность не должна приводить к тому, что медиатор дает гарантии по поводу того или иного исхода дела. Разрешение уголовно-правового конфликта является полномочием официальных органов, медиация в уголовном процессе обеспечивает участие сторон в решении проблем, возникших в связи с преступлением, и вопросов о заглаживании вреда, но окончательное решение по делу принимает суд (только в делах частного обвинения суд обязан прекратить дело в случае примирения сторон).

При подготовке к медиации важно выявить и пригласить к участию не только официально признанного потерпевшего, но и других лиц, фактически пострадавших в результате преступления.

В силу ограниченности сроков судебного разбирательства и в отсутствие специальной законодательной нормы о приостановлении производства по делу до окончания медиации, передача случая из суда на медиацию должна осуществляться как можно раньше (до назначения дела к слушанию) в целях обеспечения наилучших условий для проведения всех необходимых этапов медиации до начала судебного разбирательства.

Если к моменту начала судебного разбирательства медиация не завершена, в суд передается информация о той стадии, на которой находится процесс. В случае достижения соглашения между сторонами, по результатам медиации заключается примирительный договор. В ходе судебного заседания стороны ходатайствуют о его приобщении к материалам дела.

В соответствии с принципом конфиденциальности медиатор может передавать в суд информацию только о результатах медиации. Суду должна быть предоставлена полная информация об организации, проводящей медиацию. Суд вправе исследовать мотивы, послужившие основанием для примирения сторон, для исключения давления на потерпевшего со стороны заинтересованных лиц.

Особенности медиации по уголовным делам в отношении несовершеннолетних

Важно рассматривать медиацию с точки зрения лучшего обеспечения интересов ребенка (в соответствии с Конвенцией ООН о правах ребенка и Европейской конвенцией о правах детей).

Когда медиация встроена в правоприменительную практику в отношении несовершеннолетних, медиатор осуществляет свою

деятельность во взаимодействии со специалистами социальных и психологических служб.

Желательно, чтобы медиатор изучил социально-психологические аспекты личности правонарушителя, его социальной ситуации и окружения, предоставленные в отчетах других служб.

Отчет о результатах медиации предоставляется в суд вместе с отчетом социального работника или педагога-психолога. Допускается, что это может быть единый документ.

Юридические последствия медиации в отношении несовершеннолетних правонарушителей дополняются (по сравнению со взрослыми) возможностью использования норм, касающихся применения принудительных мер воспитательного воздействия.

Медиатор обязан учитывать юридические особенности, связанные с несовершеннолетием участников медиации. В частности, медиатор приглашает к участию или заручается согласием на проведение медиации законного представителя несовершеннолетнего, а также информирует его о сущности, задачах, юридических последствиях медиации.

При принятии решения о передаче дела на медиацию необходимо учитывать обстоятельства, ставящие стороны в особенное (неравное) положение. Это может происходить из-за явного несоответствия возраста, зрелости и интеллектуальных способностей сторон. В этом случае медиатору необходимо создать условия для полноценного участия в медиации данных лиц либо принять решение о введении ограничений.

В случае медиации криминальных конфликтов с участием несовершеннолетних для процесса медиации приобретает особую значимость вопрос о ресоциализации, воспитательном эффекте и о том, «что нужно сделать, чтобы подобного не повторилось».

Медиатор, помимо наличия общей подготовки по медиации, должен быть компетентен в юридических вопросах в отношении той категории случаев, с которой он работает.

Подготовка и повышение квалификации медиаторов, тренеров и кураторов

Медиатор не обязательно должен иметь специальное образование (педагога, психолога и т.п.), но обязательно должен пройти подготовку в качестве медиатора.

Основные этапы подготовки взрослых медиаторов должны включать в себя:

- теоретическое обучение медиации, включая специфику восстановительной медиации и знание настоящих стандартов;
- прохождение тренингового курса по освоению основных навыков медиации;

– самостоятельное проведение серии медиаций и последующую супервизию с более опытными медиаторами или в кругу других медиаторов, а также написание отчетов по проведенным медиациям.

Формы подготовки медиаторов службы медиации могут разрабатывать самостоятельно.

Медиатор должен знать специфику работы с обидчиками и пострадавшими в той области, в которой он работает.

Тренер по медиации должен быть практикующим медиатором.

Куратор службы должен пройти обучение в качестве медиатора.

Распространение восстановительной медиации в обществе

Необходимо стремиться к организации и развитию сообществ восстановительной медиации.

Продвижение восстановительной медиации способствует расширению возможностей использования восстановительного способа реагирования на конфликтные и криминальные ситуации и тем самым содействует укреплению позитивных социальных связей в обществе.

Для продвижения стандартов восстановительной медиации рекомендуется:

1. Распространять информацию о целях и задачах восстановительной медиации, положительных ее аспектах, процедурах и результатах среди всех заинтересованных лиц.

2. Развивать методическую и нормативно-правовую базу.

3. Организовать обучение ведущих и координаторов программ восстановительной медиации.

Необходимо стремиться к внедрению восстановительной медиации в деятельность различных ведомств, в различные сферы общественной жизни.

Положение 2 Школьная служба примирения

«Утверждаю»

Директор СШ № _____

1. Общие положения

1.1. Служба примирения является *структурным* подразделением образовательного учреждения, которое объединяет учащихся (воспитанников), педагогов и других участников образовательного процесса, заинтересованных в разрешении конфликтов и развитии практики восстановительной медиации в образовательном учреждении.

1.2. Служба примирения является альтернативой другим способам реагирования на споры, конфликты, противоправное поведение или правонарушения несовершеннолетних. Результаты работы службы примирения и достигнутое соглашение конфликтующих сторон должны учитываться в случае вынесения административного решения по конфликту или правонарушению.

1.3. Служба примирения является приоритетным способом реагирования, то есть сторонам конфликта предлагается, в первую очередь, обратиться в службу примирения, а при их отказе или невозможности разрешить конфликт путем переговоров и медиации образовательное учреждение может применить другие способы разрешения конфликта и/или меры воздействия.

1.4. Допускается создание службы примирения только из педагогов и/или специалистов образовательного учреждения. В работе службы могут участвовать специалисты социального и психологического центра (службы), работающей во взаимодействии с образовательным учреждением, где создана школьная служба примирения.

1.5. Служба примирения осуществляет свою деятельность на основании Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации», данного Положения, в соответствии с «Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 гг.», «Планом первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы», ФГОС основного (полного) образования и стандартами восстановительной медиации от 2009 года.

2. Цели и задачи службы примирения

2.1. Целями службы примирения являются:

2.1.1. распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы);

2.1.2. помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации;

2.1.3. организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

2.2. Задачами службы примирения являются:

2.2.1. проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2.2.2. обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

2.2.3. организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

3. Принципы деятельности службы примирения

3.1. Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

3.1.1. Принцип добровольности, предполагающий как добровольное участие учащихся (воспитанников) в организации работы службы, так и обязательное согласие сторон, вовлеченных в конфликт, на участие в примирительной программе. Допускается направление сторон конфликта и их законных представителей на предварительную встречу с медиатором, после которой стороны могут участвовать или не участвовать в программе восстановительного разрешения конфликта и криминальной ситуации.

3.1.2. Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

3.1.3 Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

4. Порядок формирования службы примирения

4.1. В состав службы примирения могут входить учащиеся (воспитанники) 7-11 классов, прошедшие обучение проведению восстановительной медиации. Учащиеся младших классов могут участвовать в работе службы в качестве ко-медиаторов (вторых медиаторов).

4.2. Руководителем (куратором) службы может быть социальный педагог, психолог или иной работник образовательного учреждения, прошедший обучение по подготовке к проведению восстановительной медиации, на которого возлагаются обязанности по руководству службой примирения приказом директора образовательного учреждения.

4.3. Родители дают согласие на работу своего ребенка в качестве ведущих примирительных встреч (медиаторов).

4.4. Вопросы членства в службе примирения, требований к учащимся (воспитанникам), входящим в состав службы, и иные вопросы, не регламентированные настоящим Положением, могут определяться уставом службы, принимаемым службой примирения самостоятельно.

5. Порядок работы службы примирения

5.1. Служба примирения может получать информацию о случаях конфликтного или криминального характера от педагогов, учащихся, администрации образовательного учреждения, членов службы примирения, родителей.

5.2. Служба примирения принимает решение о возможности или невозможности примирительной программы в каждом конкретном случае самостоятельно, в том числе на основании предварительных встреч со сторонами конфликта. При необходимости о принятом решении информируются должностные лица образовательного учреждения.

5.3. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительная медиация, «круг сообщества», «школьная восстановительная конференция», «семейная восстановительная конференция») проводится только в случае согласия конфликтующих сторон на участие. При несогласии сторон им могут быть предложены психологическая помощь или другие существующие в образовательном учреждении формы работы. Если действия одной или обеих сторон могут быть квалифицированы как правонарушение или преступление, для проведения программы также необходимо согласие родителей или их участие во встрече.

5.4. Медиация может проводиться взрослым медиатором по делам, рассматриваемым в КДНиЗП или суде. Медиация (или другая восстановительная программа) не

отменяет рассмотрения дела в КДНиЗП или суде, но ее результаты и достигнутая договоренность может учитываться при вынесении решения по делу.

5.5. В случае если примирительная программа планируется, когда дело находится на этапе дознания, следствия или в суде, то о ее проведении ставится в известность администрация образовательного учреждения и родители.

5.6. Переговоры с родителями и должностными лицами проводит руководитель (куратор) службы примирения.

5.7. Медиатор вправе отказаться от проведения медиации или любой другой восстановительной программы на основании своих профессиональных стандартов, либо в случае недостаточной квалификации, или невозможности обеспечить безопасность процесса. В этом случае образовательное учреждение может использовать иные педагогические технологии.

5.8. В сложных ситуациях (как правило, если в ситуации есть материальный ущерб, среди участников есть взрослые или родители, а также в случае криминальной ситуации) куратор службы примирения принимает участие в проводимой программе.

5.9. В случае если конфликтующие стороны не достигли возраста 10 лет, примирительная программа проводится с согласия классного руководителя.

5.10. Служба примирения самостоятельно определяет сроки и этапы проведения программы в каждом отдельном случае.

5.11. В случае если в ходе примирительной программы конфликтующие стороны пришли к соглашению, достигнутые результаты могут фиксироваться в письменном примирительном договоре или устном соглашении.

5.12. При необходимости служба примирения передает копию примирительного договора администрации образовательного учреждения.

5.13. Служба примирения помогает определить способ выполнения обязательств, взятых на себя сторонами в примирительном договоре, но не несет ответственность за их выполнение. При возникновении проблем в выполнении обязательств, служба примирения может проводить дополнительные встречи сторон и помочь сторонам осознать причины трудностей и пути их преодоления.

5.14. При необходимости служба примирения информирует участников примирительной программы о возможностях других специалистов (социального педагога, психолога, специалистов учреждений социальной сферы, социально-психологических центров).

5.15. Деятельность службы примирения фиксируется в журналах и отчетах, которые являются внутренними документами службы.

5.16. Руководитель (куратор) службы примирения обеспечивает мониторинг проведенных программ, проведение супервизий со школьниками-медиаторами на соответствие их деятельности принципам восстановительной медиации.

5.17. Медиация и другие восстановительные практики не являются психологической процедурой и потому не требуют обязательного согласия со стороны родителей. Однако куратор старается, по возможности, информировать и привлекать родителей к участию в медиации (а по указанным в пунктах 5.3 и 5.4 категориям дел участие

родителей или согласие на проведение медиации без их участия является обязательным).

5.18. Служба примирения рекомендует участникам конфликта на время проведения процедуры медиации воздержаться от обращений в вышестоящие инстанции, средства массовой информации или судебные органы.

5.19. По согласованию с администрацией образовательного учреждения и руководителем службы примирения, медиаторы могут проводить медиацию по конфликтам между педагогами и администрацией, конфликтам родителей и их детей, а также по семейным конфликтам и спорам.

Если споры возникли из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений, деятельность медиатора и его квалификация регулируется Федеральным законом № 193-ФЗ РФ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)".

5.20. При необходимости, служба примирения получает у сторон разрешение на обработку их персональных данных в соответствии с законом «О персональных данных» № 152-ФЗ.

6. Организация деятельности службы примирения

6.1. Службе примирения администрация образовательного учреждения предоставляет помещение для сборов медиаторов и проведения примирительных программ, а также возможность использовать иные ресурсы образовательного учреждения (оборудование, оргтехнику, канцелярские принадлежности, средства информации и другие).

6.2. Оплата работы куратора (руководителя) службы примирения может осуществляться из средств фонда оплаты труда образовательного учреждения или из иных источников.

6.3. Поддержка и сопровождение школьной службы примирения может осуществляться психологическими центрами или общественными организациями, имеющими обученных и практикующих медиаторов, по договору на возмездной или безвозмездной основе.

6.4. Должностные лица образовательного учреждения оказывают службе примирения содействие в распространении информации о деятельности службы среди педагогов и учащихся (воспитанников).

6.5. Служба примирения в рамках своей компетенции взаимодействует с психологом, социальным педагогом и другими специалистами образовательного учреждения.

6.6. Администрация образовательного учреждения содействует службе примирения в организации взаимодействия с педагогами

образовательного учреждения, а также социальными службами и другими организациями.

6.7. В случае если стороны согласились на примирительную встречу (участие в восстановительной медиации, «круге сообщества» или «семейной» или «школьной восстановительной конференции»), то применение административных санкций в отношении данных участников конфликта приостанавливаются. Решение о необходимости возобновления административных действий принимается после получения информации о результатах работы службы примирения и достигнутых договоренностях сторон.

6.8. Администрация образовательного учреждения поддерживает участие руководителя (куратора) и медиаторов службы примирения в собраниях ассоциации (сообщества) медиаторов, супервизиях и в повышении их квалификации.

6.9. Не реже, чем один раз в четверть проводятся совещания между администрацией и службой примирения по улучшению работы службы и ее взаимодействия с педагогами с целью предоставления возможности участия в примирительных встречах большему числу желающих.

6.10. В случае если примирительная программа проводилась по факту, по которому возбуждено уголовное дело, администрация образовательного учреждения может ходатайствовать о приобщении к материалам дела примирительного договора, а также иных документов в качестве материалов, характеризующих личность обвиняемого, подтверждающих добровольное возмещение имущественного ущерба и иные действия, направленные на заглаживание вреда, причиненного потерпевшему.

6.11. Служба примирения может вносить на рассмотрение администрации предложения по снижению конфликтности в образовательном учреждении.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее положение вступает в силу с момента утверждения.

7.2. Изменения в настоящее положение вносятся директором образовательного учреждения по предложению службы примирения, управляющего совета или органов самоуправления.

7.3. Вносимые изменения не должны противоречить стандартам восстановительной медиации.

Приложение 3.
Ситуационные задачи по теме «конфликтная ситуация»

ЗАДАЧА 1.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы ещё плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники ещё не знают вас в лицо. Вы идёте на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чём-то оживлённо беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните своё поведение.

ЗАДАЧА 2.

Вы начальник отдела. В отделе напряжённая обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчинённую – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите её в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните своё поведение.

ЗАДАЧА 3.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

ЗАДАЧА 4.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Приём на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные ситуации.

ЗАДАЧА 5.

В ответ на критику со стороны подчинённого, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Приложение 4

Ситуационные задачи на тему «Формулы конфликта».

ЗАДАЧА 1.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвёт данную записку.

ЗАДАЧА 2.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил её одному из подчинённых. Оснований для депримиования не было. На вопрос подчинённого руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

ЗАДАЧА 3.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчинённому, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчинённый отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

ЗАДАЧА 4.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник участка даёт задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

ЗАДАЧА 5.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчинённых, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашёлся, что сказать, но после этого случая стал действовать ещё более жёстко, особенно в отношении «шутника».

Приложение 5.

Ситуационные задачи на тему «Трансактный анализ конфликтов».

ЗАДАЧА 1.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили на меня штраф?». Инспектор: «Давайте разберёмся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

ЗАДАЧА 2.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу».

сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

ЗАДАЧА 3.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрёка: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

ЗАДАЧА 4.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчёта. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Ситуационные задачи на тему «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте».

ЗАДАЧА 1.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свёртывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до неё свои соображения?

ЗАДАЧА 2.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчинённому так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

ЗАДАЧА 3.

У вас в подразделении есть несколько подчинённых, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

ЗАДАЧА 4.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнёром, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряжённое, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?