

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

**ВЛИЯНИЕ ОБУЧЕНИЯ ОСНОВАМ МЕДИАТИВНОГО ПОДХОДА НА  
ХАРАКТЕРИСТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА, АГРЕССИВНОСТИ И  
ВЫБОР СТИЛЕЙ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ У ПОДРОСТКОВ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса  
направления 37.03.01 «Психология»

факультета психологии

Осокиной Алены Сергеевны

Научный руководитель

Кандидат соц. наук, доцент

подпись, дата

Романова Н.М.

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Доктор псих. наук, профессор

подпись, дата

Аксеновская Л.Н.

инициалы, фамилия

Саратов, 2018

## **Введение.**

В современном мире конфликты свойственны каждой возрастной группе и могут быть спровоцированы множеством разных причин. В конфликтных ситуациях человек оказывается еще в детстве, выстраивая отношения с родителями, близкими родственниками, воспитателями в детском саду, друзьями-сверстниками. Однако с первыми серьезными конфликтами ребенок, как правило, сталкивается в школе. За последнее время система образования претерпела существенные реформы. Например, школы начали стремиться изменять стиль образования с авторитарного на демократический; от современного образования ждут не только трансляцию знаний молодому поколению, но и прививание ему духа социальной справедливости, мирного решения конфликтов; образовательное пространство становится поликультурным, при этом неизбежно провоцируются конфликты и разногласия, которые обусловлены принадлежностью учащихся к разным религиям, культурам, национальностям, ориентации на разные ценностные системы. Конфликты затрагивают многие системы школьных взаимоотношений: «ученик-ученик», «ученик-учитель», «учитель-родитель». Становится очевидной потребность участия в решении конфликтных ситуаций третьей нейтральной стороны, в том числе психолога учебного заведения, представителя администрации школы, учителя. Однако эффективность вмешательства, согласно полученному по опыту, возможна только тогда, когда третья сторона является нейтральной, беспристрастной и авторитетной для конфликтующих сторон. В данный момент во всем мире все чаще обсуждают проблему увеличения числа конфликтов в сфере образования, способах их решения и методах профилактики. Успешная работа в данном направлении обуславливает не только благоприятный климат в учебном заведении, который способствует продуктивному усвоению системы навыков и умений субъектами образовательного процесса, но и развитию личности, ее адекватная социализация. Понимание представителями социума западных стран конфликтов в педагогической сфере как нормативного явления стало исходной парадигмой для детального и системного

изучения проблемы, формирования обширной научно-практической базы. Данная база является фактором прогнозирования, предупреждения и профилактики конфликтов, применения комплекса методов их урегулирования. Необходимо отметить, что признание современной социологией и психологией феномена конфликта как обязательной составляющей межличностных интеракций сменило парадигмальный подход к данному социально-психологическому явлению. Навыки результативного урегулирования конфликтов в системе среднего образования помогут учащимся извлечь позитивный опыт из конфликта в виде выработанных моделей поведения в подобных ситуациях, сформировать навыки их деэскалации, а также научиться понимать и просчитывать их последствий в будущем.

Исходя из данного обстоятельства, в настоящее время, в системе взаимодействия субъектов образовательного процесса, например, в школах, акцентируют большое количество внимания медиации как технологии разрешения конфликтов и превентивному методу, призванному предупреждать случаи физического и психологического насилия между учениками. Согласно исследованиям зарубежных стран, применение медиативной практики в образовательных учреждениях, в том числе с привлечением самих учащихся, для урегулирования конфликтных ситуаций, способствует существенному снижению числа конфликтов в учебном заведении. В свою очередь это влечет за собой улучшение психологической обстановки в образовательной среде, повышение усвоения знаний учащимися. В данный момент медиация уже является частью культуры педагогических учреждений многих стран.

Организованы центры, изучающие случаи конфликтов в школах, создающие технологию использования медиации в учебных заведениях, проводящие курсы, лекции и тренинги по медиации для администрации и персонала образовательных учреждений.

Направленность на бесконфликтный социум, являющаяся генеральной линией партии правительства Советского Союза, стала причиной того, что

тема конфликтов находилась вне сферы научных и учебных программ системы образования. По этой причине в педагогическом дискурсе наблюдался дефицит приемов работы по проектированию методов превенции и урегулирования конфликтных ситуаций. Ситуации межличностного противостояния в образовательной среде на настоящий момент регулируются, преимущественно, не путем использования системы знаний педагогов в области конфликтологии, а на житейско-бытовом уровне.

Для решения задач по совершенствованию правовой культуры населения и снижения конфликтности важно уделять наибольшее внимание работе с детьми младшего возраста и подростками.

Подростковый период психического развития - представляет собой наиболее проблемный этап формирования личности. При относительной краткосрочности (с 11-12\14 до 18 лет), он во многих сферах деятельности определяет жизнедеятельность личности. В настоящее время юноши и девушки в ходе своего психосоциального развития постоянно сталкиваются с вызовами и проблемами современной действительности, которые носят противоречивый характер. К данным вызовам относятся: а) динамика и особенности техногенной среды, предъявляющие все большие требования к адаптации личности подростков; б) перегрузка психических процессов обилием непроверенной информации, формирующей не всегда позитивный фон и оказывающей свое психологическое влияние на подростка с несформированными системами нравственных ориентиров и ценностей; в) социально-экономические и социально-политические факторы, вызывающее нервно-психическое напряжение и чувство незащищенности у молодых людей. В связи с этим у подрастающего поколения возникает чувство протеста, зачастую бессознательного, и одновременно с этим растёт их индивидуализация, ведущая к эгоизму в случае потери, которая общесоциальной заинтересованности. Подростки сильнее других возрастных групп страдают от неустойчивости в социально-политической, экономической и духовной сферах в госу-

дарстве, теряя сегодня необходимую ориентацию в ценностях и идеалах, - старые разрушены, новые не созданы .

Контрастность детства и зрелости, между которыми расположен подростковый период, усложняет усвоение юношами и девушками социальных ролей и множество внутриличностных и межличностных конфликтов. Исходя из этого можно сказать, что подростковый возраст является одним тех периодов жизни, которым свойственна повышенная конфликтность и агрессивность.

Подростки зачастую вовлекаются в конфликтные ситуации, становятся жертвами или обидчиками. Восстановительная медиация позволяет каждой из сторон конфликта избавиться от чувства ненависти, вины, обиды, самостоятельно исправить ситуацию и возместить ущерб; договориться, как не допустить подобного в будущем. И «обидчик», и «жертва» могут быть уверены, что их услышат, поймут и позволят предложить свой, альтернативный, вариант решения конфликта.

Школьная среда во многих случаях не способствует усвоению и развитию у подростков навыков продуктивного общения, социальноприемлимых способов формирования авторитета и создания конструктивных способностей умений взаимодействия с окружающими людьми, которые потребуются им в будущей жизни. Те методы урегулирования конфликтных ситуаций, которые чаще всего используются подрастающим поколением и педагогами, зачастую не затрагивают истинные причины возникшей проблемы. В то время, как школьная служба примирения помогает создать в школе "безопасное" пространство, комфортное для всех участников учебного процесса; учит урегулировать конфликт мирным способом, выявляя его глубинную причину, основную движущую силу, и способствует снижению случаев насилия в школе.

В основе эмпирического исследования лежит составленная нами концепция и программа обучения волонтеров для школьных служб

примирения. Реализация и опробирование данной методики проходило совместно с аппаратом Уполномоченной по правам ребенка Саратовской области в рамках реализации совместного проекта «Школьные службы примирения».

**Гипотеза исследования.** Обучение школьников подросткового возраста медиативным принципам и навыкам повышает у них эмоциональный интеллект, снижает уровень агрессивности и способствует доминированию продуктивных стилей решения конфликта.

**Цель и задачи исследования.** Цель исследования заключается в изучении и оценке влияния знания медиативных принципов и навыков на уровень агрессивности, эмоционального интеллекта и предпочитаемые стили решения конфликтов у подростков.

**Задачи исследования:**

1. Изучение теоретико-методологической литературы по темам: конфликты, медиация в общеобразовательных учреждениях, эмоциональный интеллект;
2. Формирование и проведение тренинговой программы по обучению медиативным принципам и навыкам с учащимися;
3. Проведение тестирований подростков, проходящих обучение, по выбранным методикам;
4. Обработка и анализ полученных результатов;

**Методы исследования:** Теоретический анализ литературы и исследований по выбранной проблеме, авторские опросники на выявление уровня усвоения материала подростками (Романова Н.В., Осокина А.С.), тест Томаса-Килмана «Поведение в конфликтной ситуации», тест Холла на определение уровня эмоционального интеллекта EQ, опросник Басса-Дарки «Диагностика состояния агрессии».

**Объект исследования:** Школьники в возрасте от 12 до 16 лет, осваивающие медиативные навыки в процедуре реализации совместного проекта факультета психологии и аппарата уполномоченной по правам ребенка по Саратовской области «Школьные службы примирения».

**Предмет исследования:** Особенности влияния знания медиативных принципов на уровень агрессивности, эмоционального интеллекта и предпочитаемые стили решения конфликтов исследуемых школьников

**База исследования:** МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 19» города Энгельса Саратовской области.

**Испытуемые:** школьники в возрасте от 12 до 16 лет в количестве 12 человек, из них 5 юношей и 7 девушек.

Итоги этапов развития проекта были представлены мной на международных форумах в Москве «Ломоносов-2017», «Ломоносов-2018» и заняли призовые места: Осокина А.С. «Практический опыт реализации пилотного проекта "Школьные службы примирения" в Саратовской области»; Осокина А.С. «Школьные службы примирения: продолжение реализации проекта в Саратовской области».

Кроме этого, результаты проведения программы опубликованы в нескольких научных изданиях, в том числе: сборник тезисов участников Всероссийской конференции по юридической психологии с международным участием Коченовские чтения «Психология и право в современной России», Осокина А.С. «Школьная служба примирения: практический опыт внедрения проекта»; материалы факультетской научно-практической конференции молодых ученых «Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент» Осокина А.С., Колесниченко А.В. Формирование медиативных навыков волонтера в рамках проекта "Школьные службы примирения"; сборник всероссийской очно-заочной научно-практической конференции студентов -

стипендиантов ОРФ «Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент» Осокина А.С., Колесниченко А.В «Школьная служба примирения: практический опыт реализации проекта», материалы Международного молодежного научного форума «Ломоносов-2017» Осокина А.С. «Практический опыт реализации пилотного проекта «Школьные службы примирения» в Саратовской области».



## **Основная часть.**

**В теоретической главе** мы рассмотрели историю развития медиации в России и зарубежом, проанализировали имеющийся опыт применения восстановительных процедур в школах, как отечественный, так и зарубежный. Определили основные принципы и правила медиации, законодательную базу, регулирующую работу примирительных служб и основные организации, занимающиеся восстановительной деятельностью в России. Нами были выявлены психологические основы медиативных процедур и психологические характеристики личности, необходимые медиатору для продуктивной работы.

**Во второй главе** содержит краткое описание сформированной программы обучения волонтеров школьной службы примирения, опыт двух лет реализации проекта, проведенные тестирования и полученные данные.

Для подтверждения гипотезы были использованы следующие методики:

тест-опросник К. Томаса, опросник Басса-дарки, методика Н.Холла.

Для статистической обработки полученных данных был использован непараметрический Т-критерий Вилкоксона.

По итогам исследования были сформулированы следующие выводы:

1. Обучение исследуемых подростков основам медиативного подхода повышает у них эмоциональный интеллект, снижает уровень агрессивности и способствует доминированию продуктивных стилей решения конфликта.
2. Лекционная форма обучения медиативным принципам и навыкам доказала свою эффективность в качестве средства профилактики конфликтов, это заключается в снижении количества конфликтных ситуаций в учебном заведении на 30 %.

3. Благодаря внедрению обучения школьников-волонтеров техникам медиации, более половины возникших в школе конфликтов урегулировано Школьной службой примирения.
4. Отмечено усиление стремления у школьников к решению разногласий самостоятельно путем диалога или с помощью обученных нами волонтеров, участвующих в исследовании.
5. Согласно данным, полученным от классных руководителей, у испытуемых (участников проекта) существенно повысилась успеваемость и концентрация внимания на занятиях.
6. По итогам проведения исследования (проект «Школьные службы примирения») была прекращена травля девочки в одном из классов, что может свидетельствовать об эффективности внедрения медиативных подходов в случаях буллинга и моббинга в школах.

### **Заключение.**

В ходе работы над проектом и решения поставленных задач был проведен анализ литературы и сформулированы определения таких понятий, как «медиация», «медиатор» и «медиативная ситуация». Описаны и структурированы медиативные принципы и правила, которым следуют как медиатор, так и стороны конфликта. Был сделан вывод о необходимости формирования конфликтологической культуры в раннем возрасте для повышения уровня социализации и навыков коммуникации в будущем.

Проанализировано значение школьной медиации как способа снижения уровня насилия и создания безопасной обстановки в учебном заведении.

Сформирована эффективная тренинговая программа для обучения волонтеров школьной службы примирения. Проведено 2 серии тренингов: на первом этапе в 2016-2017 годах в количестве 20 часов, на втором этапе в 2017-2018 годах в объеме 42-х часов.

В ходе тренингов медиативным принципам и навыкам обучено 27 человек. Сформирована команда волонтеров, решающих конфликты. Подростки, прошедшие обучение, демонстрируют высокий уровень ответственности, владеют базовыми навыками, необходимыми для разрешения конфликтной ситуации, умеют собирать и анализировать данные о возникшем конфликте; способны осознать и вербализировать свои эмоции и эмоции участников конфликта; могут создать комфортную обстановку для разрешения сложившейся ситуации, в том числе организовать подходящее пространство и время для проведения индивидуальных и совместных встреч, снизить уровень эмоционального напряжения участников конфликта, оказать необходимую поддержку, добиться понимания сторонами друг друга и причин возникшего конфликта, организовать заключение «мирного договора», проконтролировать выполнения сторонами взятых на себя обязательств.

За время работы проекта администрацией школы отмечено повышение количества обращения к психологу-куратору школьной службы примирения для разрешения возникших разногласий, снижение количества конфликтных ситуаций, которые требуют применения административных методов для решения конфликта; классными руководителями атмосфера, которая начала складываться в школе, охарактеризована как «более комфортная и спокойная»; по словам учителей «дети перестали бежать к заведующей учебной частью, для улаживания мелких споров, а стали обращаться к психологу и волонтерам школьной службы примирения». Психологом и командой волонтеров с помощью метода «команда под прикрытием» и применения медиативных техник решена ситуация травли в одном из

классов.

Во время работы над гипотезой ряд тестирований по интересующим нас параметрам, который продемонстрировал, что наше предположение верно: знание медиативных навыков и принципов, умение их применять действительно способствует повышению уровня эмоционального интеллекта, снижению уровня агрессии и враждебности, доминированию продуктивных стилей решения конфликта.

Таким образом, все поставленные задачи были решены. Выдвинутая гипотеза о влиянии обучения подростков основам медиативного подхода на характеристики эмоционального интеллекта, агрессивности и предпочитаемые стили решения конфликтов подтверждена. Исходя из этого, цель этой работы можно считать достигнутой.

Проведенный проект продемонстрировал актуальность темы школьной медиации и необходимость разработки и внедрения подобных программ в средние общеобразовательные учреждения на постоянной основе для снижения количества конфликтов, создания благоприятной и комфортной обстановки в учебном заведении, сокращения случаев травли и серьезных нарушений. По нашему мнению, данное исследование показало необходимость более глубокого детального анализа данной темы, дальнейшего изучения и разработки данной проблематики на увеличенной выборке.

Полученные результаты и сформированная программа имеют практическую значимость и могут быть применены в сфере образования для дальнейшего развития проекта «Школьные службы примирения» и обучения новых команд волонтеров-ровесников.