Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова

Институт непрерывного педагогического образования (ИНПО)

Кафедра Общепрофессиональных психолого-педагогических дисциплин (ОППД)

Курсовая работа

**Механизмы урегулирования конфликтов в подростковом возрасте**

Абакан – 2010

**Содержание**

Введение

1. Теоретические основы изучения конфликтов в отечественных и зарубежных исследованиях

1.1 Проблема конфликтов в философских, психолого-педагогических и социологических исследованиях.

1.2 Конфликт – как социальный феномен

1.3 Исследование методов урегулирования конфликтов

2. Эмпирическое исследование методов урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах

2.1 Особенности подросткового возраста и причины возникновения конфликтов в подростковом возрасте

2.2 Характеристика малых групп и особенность возникновения конфликтов в подростковом возрасте

2.3 Опыт урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах за рубежом и в России

2.4 Программа исследования конфликтного поведения в подростковом возрасте

2.5 Рекомендации для педагогов по урегулированию конфликтов в подростковом возрасте в малых группах

Заключение

Список литературы

**Введение**

**Актуальность исследования.** История человечества с древних времен до настоящего времени показала, что конфликты существовали всегда, и будут существовать столько, сколько существует взаимодействие людей.

Жизнь доказывает, что конфликт не относится к тем явлениям, которыми можно управлять на основе жизненного опыта и здравого смысла. Какое-либо эффективное воздействие на конфликт может быть оказано в том случае, когда мы достаточно глубоко понимаем истинные причины возникновения конфликта, представляем закономерности его развития и владеем механизмами разрешения. В связи с этим особое значение приобрел такой феномен, как психолого-педагогический конфликт.

Интерес к проблеме конфликтов формировался в отечественной науке давно, но наибольшее развитие он получил в настоящее время. Научной разработкой проблемы конфликтов занимались отечественные психологи и педагоги: Л. С. Выготский, А. С. Залужский, Б. Т. Лихачев, Л. А. Петровская, О. Н. Лукашенок, Н. Е. Щуркова, Н. И. Шевандрин, В. М. Афонькова, Е. А. Тимоховец, Р. Л. Кричевский, Е. М. Дубовская, Т. В. Драгунова, Е. В. Первышева, Л. С. Славина, В. И. Журавлев, О. Н. Громова, Г. М. Андреева, А. И. Шипилов и др.

В настоящее время основное внимание в психологии и педагогике уделяется изучению следующих направлений: конфликты в коллективе школьников (В. М. Афонькова, Е. А. Тимоховец); сущность конфликтов, их причины в подростковых коллективах (Б. С. Алишев, Т. А. Чистякова); конфликты между учениками и учителем (О. Н. Лукашенок, Н. Е. Щуркова).

Природа психолого-педагогического конфликта отличается тем, что в столкновении участвует ребенок, а не взрослый человек, обладающий опытом, умениями, разумом, волей, самоконтролем, саморегуляцией и прочими качествами, обретенными в ходе жизни. Кроме того, данный конфликт всегда сопровождается большим психологическим напряжением, которое ребенку гораздо тяжелей вынести, чем взрослому.

Для развития потенциальных возможностей личности, ее внутренних ресурсов, интенсификации творческого начала подростков и их полноценной самореализации в учебно-воспитательном процессе необходимо изучение всех функциональных компонентов конфликта и средств, способствующих его конструктивному разрешению. Процесс преобразования и усовершенствования современной психолого-педагогической системы предполагает поиск новых идей, технологий, механизмов, форм и методов подготовки, учащихся к урегулированию и разрешению конфликтов.

Механизмы урегулирования конфликтов, используемые сегодня в школах Хакассии педагогами и психологами, в значительной степени основываются на интуиции. Как следствие, многие выпускники школ не готовы к конструктивному урегулированию и разрешению конфликтов.

Таким образом, возникает проблема, конфликты есть, а методов урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах у нас в республике Хакасия нет.

Решение данной проблемы и составляет **цель нашего исследования.**

**Объект исследования** – процесс урегулирования конфликтов.

**Предмет исследования** – изучение методов урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах.

В соответствии с проблемой, предметом, объектом и целью исследования были поставлены **следующие задачи:**

1. Проанализировать психолого-педагогическую литературу по теме исследования.
2. Раскрыть понятие конфликта – как социальный феномен.
3. Рассмотреть методы урегулирования конфликта.
4. Исследовать особенности подросткового возраста и причины возникновения конфликтов в подростковом возрасте.
5. Дать характеристику малым группам и выявить особенности возникновения конфликтов в подростковом возрасте.
6. Изучить опыт урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах зарубежом и в России.
7. Опираясь на результаты исследования сформулировать общие рекомендации для педагогов необходимые для урегулирования конфликтов среди подростков.

**Методологическими основами исследования** служат теории конфликта Г.Зиммеля, Л. Гумпловича, Д. Т. Парсонда, Л. Козера, К. Боулдинга, которые исследовали структурно – содержательные характеристики и психологические особенности конфликта, а также исследования конфликтов в условиях школы А.Я. Анцупова, Д.И. Фельдштейна; психологическая концепция деятельного подхода (А.Н. Леонтьев, В.В. Столин).

**Методы исследования:**

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

**Эмпирическая база исследования:** В исследовании приняли участие учащиеся седьмого класса МОУ Бискамжинская СОШ, Аскизского района, республики Хакасия в количестве 18 человек.

**Теоретическая значимость** заключается в выявлении методов урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах.

**Практическая значимость.** Проведенное исследование может быть использовано педагогами, работающими в среднем звене с целью урегулирования конфликтов в малых группах.

**Структура курсовой работы.** Исследование включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

**1. Теоретические основы изучения конфликтов в отечественных и зарубежных исследованиях**

# 1.1 Проблема конфликтов в философских, психолого-педагогических и социологических исследованиях

Изучению проблемы конфликтов посвящены исследования ряд выдающихся философов, общественных деятелей, психологов, педагогов, социологов таких, как: 3.Фрейд, У. Мак-Дуглас, К. Лоренс, К. Левин, Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, Л. Козер, К. Боулдинг, И. Ф. Смолянинов, П. О. Гриффин, М. И. Могилевский, О. В. Левин, В. А. Кременюк, Л. С. Выготский, Б. Т. Лихачев, Л. А. Петровская, Д. П. Зеркин, Е. М. Дубовская, А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов и другие.

Первые попытки рационального осмысления конфликтов были предприняты древнегреческими философами. Так, античный философ – диалектик Гераклит стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания

В средние века Фома Аквинский развивал мысль о том, что войны допустимы в жизни общества, и определил еще одно условие справедливой войны – санкция, данная государством.

В период эпохи Возрождения известные гуманисты Т. Мор, Э. Роттердамский, Ф. Рабле, Ф. Бекон выступили с резким осуждением социальных столкновений и социальных конфликтов.

Э. Роттердамский указывал на наличие собственной логики начавшегося конфликта, который, разрастаясь подобно цепной реакции, вовлекает в орбиту своего влияния все новые и новые силы, слои населения и страны. Он обращал внимание на сложность примирения противостоящих в конфликте сторон даже в тех случаях, когда обе они стоят на единых идеологических позициях.

Разработка проблем конфликтов в западной социологии осуществлялась в различных направлениях. На первом этапе – в русле социал-дарвинизма и марксисткой теории, далее – функциональная теория конфликта Г. Зиммеля и структурный функционализм Т. Парсонда. В последнее десятилетие – теория позитивно – функционального конфликта Л. Козера, конфликтная модель общества Р. Дарендорфа и общая теория конфликта К. Боулдинга. Не все ученые признавали конфликт исходной категорией социологических концепций, но все были едины в том, что конфликты занимают значительное место в жизни общества и проведение теоретических исследований в этой области необходимо для разрешения конфликтных ситуаций.

Первым ввел в научную терминологию понятие "социология конфликта" немецкий социолог Георг Зиммель. Ученый считал, что среди устойчивых форм социального взаимодействия особое место занимает конфликт. Конфликт способствует социальной интеграции, определяет характер конкретных социальных образований, укрепляет принципы и нормы их организации.

Основные положения, предложенные Г. Зиммелем, являют собой достаточно стройную теорию, которая способна объяснить явления социальной жизни, показать то положительное, что может дать конфликт в социальной сфере, включая и конфликты, возникающие в подростковой среде. Для нас в теории Г. Зиммеля важным является мнение о том, что острота конфликтного взаимодействия между группами ведет к сплочению внутри группы. Частые, но небольшие конфликты ведут к усилению внутригруппового единства, к созданию норм, регулирующих взаимоотношения внутри группы.

Рассмотрим проблему изучения конфликта в отечественной науке. Ею занимались социологи П. О. Гриффин, И. М. Могилевский, Ю. Г. Запрудский, А. Г. Здравомыслов и др. На протяжении ряда лет тема социальных конфликтов в Советском Союзе являлась закрытой в силу расхождения выводов, которые были сделаны из теории марксизма специалистами на Западе и у нас.

В начале 20-х годов конфликтологические идеи зарождаются и развиваются как практические правила поведения в реальных конфликтах.

Хотя к проблеме конфликта отечественные социологи вернулись во второй половине 60-х годов, исследований советских ученых по этой теме крайне мало, так как разработки в данной области не приветствовались властями, а работы зарубежных ученых практически не публиковались.

Постепенно изучение конфликтов стало принимать практическую направленность. На первый план стал выдвигаться вопрос о средствах и способах урегулирования конфликтов.

Поскольку конфликты всегда связаны со столкновением интересов и взглядов людей, постольку в их зарождении, развитии и урегулировании огромную роль играет психологический фактор, естественно, что в разработку проблем урегулирования конфликтов активно включились психологи. С 60-х г. XX столетия резко возрастает число работ психологов по этой тематике. Наряду с социологией конфликта появляется новое научное направление – психология конфликта.

Если социология конфликта ориентирована на рассмотрение социальных конфликтов в контексте теоретического анализа общественных отношений, то психология конфликта концентрируется на анализе межличностных и внутриличностных противоречий и на вопросах прикладного характера, связанных с нахождением психологических средств, способствующих разрешению конфликтов [6, с.58].

Психология конфликта развивается на базе психологии личности, социальной психологии, психологии общения. Значительный вклад в разработку психологии конфликта внесли работы К. Томаса, выделившего пять основных типов поведения людей в конфликтной ситуации (избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество) и разработавшего тестовую методику для определения склонности человека к какому-либо из этих типов. М. Дойч, Д. Скотт, Д. Пруитт, Дж. Симпсон и др. выявили ряд особенностей коммуникации между участниками конфликта.

Среди направлений зарубежных психологических исследований конфликта в первой половине XX в. выделяются следующие [4, с.62-63]:

- психоаналитическое (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм);

- социотропное (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле и др.);

- этнологическое (К. Лоренц, Н. Тинберген);

- теория групповой динамики (К. Левин, Д. Креч, Л. Линдсей);

- фрустрационно-агрессивное (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Миллер);

- поведенческое (А. Басе, А. Бандура, Р. Сире);

- социометрическое (Д. Морено, Э. Дженигс, С. Додд, Г. Гурвич);

- интеракционистское (Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель).

В педагогике конфликты исследуются на разных возрастных этапах социализации личности [4; 7; 23]:

- в дошкольном возрасте (А. А. Рояк, Т. И. Юферова и др.);

- в школьном возрасте (В. М. Афонькова, Л. С. Славина и др.);

- в подростковый период (Т. В. Драгунова, Е. В. Первышева и др.);

- в молодежных, студенческих группах (В. М. Басова, А. И. Шкиль).

В целом можно утверждать, что в период с 30-х до середины 70-х годов психологические исследования конфликта носили фрагментарный характер, однако не прекращались. К середине 80-х годов сформировалось три подхода к изучению конфликта: организационный, деятельностный и личностный.

В настоящее время большое внимание в психологии и педагогике направлено на изучение вопроса:

- конфликты в коллективах школьников, пути их предупреждения и разрешения. Ряд авторов рассматривает конфликт как средство выявления и формирования нравственной зрелости подростка (В. М. Афонькова, Е. А. Тимоховец) [23, с. 93].

К сожалению, в нашей стране степень понимания конфликта учеными, занимающимися его исследованием, еще не позволила получить знания, которые можно было бы достаточно эффективно использовать для объяснения и управления сложными педагогическими конфликтами с учетом их современной специфики. Нельзя не отметить и тот факт, что органы управления школой, педагоги оказались не в состоянии использовать те знания, которыми уже обладают представители науки.

Следовательно, нам необходимо не только научиться распознавать сущность каждого конкретного конфликта, выявлять и нейтрализовать деструктивную сторону конфликтного взаимодействия и разрешать противоречия, но и научить этому подростков, т. е. сформировать у них опыт урегулирования конфликтов.

**Вывод:**

Анализ психолого-педагогической литературы по проблеме конфликта показал, что наибольшее количество исследований принадлежит представителям зарубежной социологии и психологии. Интерес отечественных ученых к проблеме конфликта возрос лишь в последнее десятилетие. Лидирующее положение в изучении конфликта занимают психология, социология. Однако относительно небольшое количество работ в данном направлении свидетельствует, что в отечественной науке эта проблема исследована недостаточно.

**1.2 Конфликт – как социальный феномен**

**конфликт столкновение подростковый возраст**

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идёт о взаимодействии людей.

В психологии конфликт определяется как "столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями" [24, с. 87].

Приведём ещё несколько определений конфликта:

Конфликт - один из видов социального взаимодействия, отличающийся сопровождением отрицательных эмоций и деятельностью более примитивных пластов психики;

Конфликт - сложное комплексное явление, имеющее вторичные социально-психологические аспекты;

Конфликт - результат сопротивления существующим в обществе отношениям господства и подчинения;

Конфликт - результат столкновения противоборствующих тенденций деятельностного, поведенческого, характерологического, мотивационно-потребностного, целевого, эмоционально-волевого и личностного аспектов взаимодействия;

Конфликт - реакция человека на препятствия по достижению целей, на поведение другого, не соответствующее ожиданиям, на несовместимость характеров, культурных основ поведения и потребностей;

Конфликт - эскалация каждодневного соперничества и противостояния в сфере принципиальных или эмоционально обусловленных столкновений, которые нарушают личностное или межличностное спокойствие [9, с 27-33].

Большинство изученных нами работ позволяет выделить четыре типа конфликта [1; 4; 5; 13; 29]:

1. Внутриличностный. В этом случае сторонами конфликта могут выступать две или более составляющих одной и той же личности, например, отдельные черты, типы или инстанции. В этом случае мы имеем дело с конфликтогенным столкновением отдельных особенностей личности и поведения человека.

2. Межличностный конфликт возникает между двумя (или более) отдельными личностями. При этом наблюдается конфронтация по поводу потребностей, мотивов, целей, ценностей и/или установок.

3. Личностно-групповой конфликт возникает чаще всего из-за несоответствия поведения личности с требованиями группы.

4. Межгрупповой. В этом случае может происходить столкновение стереотипов поведения, норм, целей или ценностей различных групп. В рамках нашего исследования рассматриваются конфликты в малой подростковой группе. Это могут быть межгрупповые конфликты, конфликты между личностью и группой. По нашему мнению, последний – один из наиболее сложных видов конфликта, поскольку в данном случае наиболее ярко будут выражены все негативные последствия конфликта по отношению к личности, реже к группе.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их лежит отсутствие согласия.

Конфликт может выполнять как позитивные (конструктивные конфликты), так и негативные (деструктивные конфликты) функции.

Исследования в этой области (первые из которых были проведены Л. Козером, Р. Дарендорфом) позволили сформулировать ряд позитивных функций конфликта, оказывающих положительное влияние на развитие ученического коллектива:

- установление и поддержание нормативных и физических параметров коллектива. В результате конфликта выявляются узкие места и нерешенные вопросы в управлении коллективом, в формировании структурных подразделений, недостатки отдельных участников, в существующем разделении труда;

- разрядка напряженной обстановки. В результате конфликта в коллективе происходит конфликтное взаимодействие, сопровождаемое эмоциональными бурными реакциями, которое, помимо возможных негативных последствий, снимает у его участников эмоциональную напряженность, приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций;

- установление и поддержание относительно стабильной структуры взаимоотношений. Конфликты поддерживают социальную активность людей, способствуют предотвращению застоя, служат источником нововведений и инноваций;

- создание и поддержание баланса сил и, в частности, власти, социального контроля;

- диагностика возможностей оппонентов, выявление вероятных ответных действий другой стороны;

- выявление нарушений функционирования коллектива. Именно конфликт позволяет определить, что в коллективе не все в порядке, выяснить какие требуются изменения;

- источник инноваций, стимул к изменению и развитию.

Негативные функции конфликта нередко ведут к беспорядку, нестабильности, насилию, затратам больших материальных, временных и эмоциональных ресурсов, замедляют и затрудняют принятие решений.

Основой деструктивных воздействий, прежде всех остальных составляющих, является чрезмерная напряженность (психическая или социальная), которая ведет к нарушению координации усилий целесообразной деятельности человека, а также к тому, что эмоциональное возбуждение, сопровождающее рост напряжения, значительно усложняет когнитивные процессы, отключает саморегуляцию и контроль над ситуацией. Существует порог уровня напряжения, превышение которого ведет к качественно иным воздействиям на поведение человека, – это толерантность к фрустрации. Превышение порога индивидуальной толерантности сопровождается деструктивными психическими явлениями, например, появляется агрессия, бегство от ситуации или изменения в психологии участников конфликта, которые проявляются:

- в стремлении наказать оппонента, нанести ему ущерб, что является следствием переживания гнева и других негативных явлений;

- в самоподдержке и самовоспроизводстве образов конфликтного взаимодействия, посредством искажающего восприятия;

- в появлении самоосуществляющихся пророчеств, т. е. в ожидании негативного поведения от оппонента, подкрепляемого любым фактом его жизнедеятельности, и другие [32, с. 64].

Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру. Структура конфликта – это совокупность его устойчивых связей, обеспечивающих целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни. Без наличия этих связей конфликт не может существовать как динамически взаимосвязанная система и процесс.

В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с технологическими и организационными трудностями, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Вторым элементом конфликта выступают цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.

При анализе конфликта необходимо выделять такой элемент, как условия, в которых находятся и действуют участники конфликта, среду, в которой возник конфликт.

Далее, конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.

И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых.

Динамика конфликта включает ряд основных стадий.

К первой стадии, в ходе динамики конфликта следует отнести возникновение объективной конфликтной ситуации, потенциальный конфликт. [17, с.42]. Это этап проверки и подтверждения факторов противостояния, взаимообмен условиями взаимодействия и требованиями сторон, осуществляющийся на различных Уровнях взаимодействия с использованием разработанных форм и средств.

Вторая стадия – осознание объективной конфликтной ситуации. Когда противоречия становятся осознанными и противоположная сторона отвечает Реальным действиям (поведением), конфликт становится реальностью, ибо восприятие ситуации как конфликтной порождает соответствующее

поведение. Для того, чтобы конфликт был осознан, необходим инцидент, т. е. ситуация, при которой одна из сторон начинает действовать, ущемляя интересы другой стороны [31, с. 89].

Третья стадия характеризуется переходом к конфликтному поведению или конфликтным отношениям. После того, как конфликт осознан, стороны переходят к конфликтному поведению или конфликтным отношениям, которые направлены на блокирование достижений противоположной стороны, ее стремлений, целей, намерений.

Динамика конфликта предполагает еще одну, четвертую стадию: разрешение конфликта, которая начинается с эмоциональной разрядки, когда один из оппонентов или оба, "спустив пар", переходят к более конструктивному поведению; избегают словесных раздражителей, конкретно и определенно излагают суть дела, дают альтернативы решения и др.

Разрешение конфликта может быть полным – конфликт устраняется на уровне внешнего поведения и на уровне внутренних побуждений.

Разрешение может быть частичным – конкретные действия исключаются, но побуждения к конфликту остаются.

**Вывод:**

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идёт о взаимодействии людей.

Выделяется четыре типа конфликта: внутриличностный, межличностный, личностно-групповой, межгрупповой. А так же они бывают скрытными или явными.

Конфликт может выполнять как позитивные (конструктивные), так и негативные (деструктивные) функции.

Каждый конфликт имеет более или менее чётко выраженную структуру: объект конфликтной ситуации, цели и субъективные мотивы, условие, среду возникновения, наличие оппонентов, повод или причину.

Динамика конфликта включает ряд основных стадий: возникновение объективной конфликтной ситуации, осознание, переход к конфликтным отношениям и разрешение конфликта.

**1.3 Исследование методов урегулирования конфликтов**

Урегулирование конфликта – это процесс его разрешения с помощью посредника. Участие посредника возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия [29, с 40].

Существует достаточно много методов урегулирования конфликтов. Их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

* внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
* структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
* межличностные методы или стили поведения в конфликтной ситуации;
* переговоры [10, с.2]

**Внутриличностные методы** заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ “я - высказывание”, т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Этот способ помогает человеку удержать позицию, не превращая другого в своего врага. “Я - высказывание” может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен. Следует сразу оговориться, что применение данного подхода требует практики и навыков, но это бывает оправданным в дальнейшем. “Я - высказывание” построено так, чтобы позволить высказать личности свое мнение о создавшейся ситуации, выразить свои пожелания. Оно особенно полезно, когда человек хочет передать что-то другому, но не хочет, чтобы тот воспринял это негативно и перешел бы в атаку [10, с. 4 -5].

**Структурные методы**, т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Разъяснение требований к работе является одним из эффективных методов урегулирования и предотвращения конфликтов. Каждый член группы должен четко представлять, какие результаты от него требуются, в чем состоят его обязанности, ответственность, пределы полномочий, этапы работы. Метод реализуется в виде составления соответствующих должностных инструкций, распределения прав и ответственности по уровням управления,

Координационные механизмы представляют собой использование структурных подразделений в группе, которые в случае необходимости могут вмешаться и разрешить спорные вопросы между ними.

Общеорганизационные цели. Данный метод предполагает разработку или уточнение общеорганизационных целей с тем, чтобы усилия всех членов группы были объединены и направлены на их достижение.

Система вознаграждений. Стимулирование может быть использовано как метод урегулирования конфликтной ситуацией, при грамотном оказании влияния на поведение людей можно избежать конфликтов. Важно, чтобы система вознаграждения не поощряла неконструктивное поведение отдельных лиц или групп [10, с. 6-8].

**Межличностные методы**. При создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на их интересах.

К.Томас и Р.Килменн выделили следующие пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление. Стиль поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально. Рассмотрим подробнее эти стили поведения [10, с. 9 - 62].

Стиль конкуренции, соперничества (соревнование) может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью, не очень заинтересованный в сотрудничестве с другой стороной и стремящийся в первую очередь удовлетворить собственные интересы. Его можно использовать, если:

* исход конфликта очень важен для вас, и вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы;
* обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
* чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;
* должны принять непопулярное решение и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;
* взаимодействуете с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.

Однако следует иметь в виду, что это не тот стиль, который можно использовать в близких личных отношениях, так как кроме чувства отчуждения он ничего больше не сможет вызвать. Его также нецелесообразно использовать в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника.

Стиль сотрудничества можно использовать, если, отстаивая собственные интересы, вы вынуждены принимать во внимание нужды и желания другой стороны. Этот стиль наиболее труден, так как он требует более продолжительной работы. Цель его применения - разработка долгосрочного взаимовыгодного решения. Такой стиль требует умения объяснять свои желания и выслушивать друг друга, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного их этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих ситуациях:

* необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме важен и не допускает компромиссных решений;
* у вас длительные, прочные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
* основной целью является приобретение совместного опыта работы;
* стороны способны выслушать друг друга и изложить суть своих интересов;
* необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность.

Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, обе стороны хотят одного и того же, но знают, что одновременно это невыполнимо. Например, стремление занять одну и ту же парту или одно и то же задание для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: "Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо придти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться".

Такой подход к разрешению конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

* обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
* удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение;
* вас может устроить временное решение, так как нет времени для выработки другого, или же другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
* компромисс позволит вам хоть что-то получить, чем все потерять.

Стиль уклонения реализуется обычно, когда затрагиваемая проблема не столь важна для вас, вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения и не хотите тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Стиль уклонения можно рекомендовать к применению в следующих ситуациях:

* источник разногласий тривиален и несущественен для вас по сравнению с другими более важными задачами, а потому вы считаете, что не стоит тратить на него силы;
* знаете, что не можете или даже не хотите решить вопрос в свою пользу;
* у вас мало власти для решения проблемы желательным для вас способом;
* хотите выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
* пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
* оппоненты сами могут успешно урегулировать конфликт;
* у вас был трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка может быть вполне подходящий реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею позже, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее.

Стиль приспособления означат, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей атмосферы. Томас и Килменн считают, что этот стиль наиболее эффективен, когда исход дела чрезвычайно важен для другой стороны и не очень существен для вас или когда вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

Стиль приспособления может быть применен в следующих наиболее характерных ситуациях:

* важнейшая задача - восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
* предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
* считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
* осознаете, что, правда не на вашей стороне;
* чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Точно так же, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликта не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно, использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства [10, с. 78].

**Переговоры** представляют широкий аспект общения, охватывающий многие сферы деятельности индивида. Как метод урегулирования конфликтов переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;

отсутствия значительного различия в возможностях (силе) субъектов конфликта;

соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;

участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации [10, с. 105]

**Вывод:**

Урегулирование конфликта – это процесс его разрешения с помощью посредника. Участие посредника возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

Существует достаточно много методов урегулирования конфликтов. Их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

* внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
* структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
* межличностные методы или стили поведения в конфликтной ситуации;
* переговоры;

Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Некоторые авторы предлагают использовать способ “я - высказывание”, т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений и требований, но так, чтобы другой человек изменил свое отношение.

Структурные методы, т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д. К таким методам относятся: разъяснение требований к работе, координационные и интеграционные механизмы, общеорганизационные цели, использование систем вознаграждения.

Межличностные методы. При создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения с тем, чтобы это в наименьшей степени отразилось на их интересах.

Выделяются следующие пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации:

1. конкуренция (соревнование) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;
2. приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;
3. компромисс;
4. уклонение, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
5. сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обоих сторон.

Переговоры как метод урегулирования конфликтов представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

**2. Эмпирическое исследование методов урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах**

**2.1 Особенности подросткового возраста и причины возникновения конфликтов в подростковом возрасте**

Подростковый возраст имеет важное значение в развитии и становлении личности человека. В этот период значительно расширяется объём деятельности ребенка, меняется его характер, в структуре личности происходят ощутимые перемены, обусловленные перестройкой ранее сложившихся структур и возникновением новых образований, закладываются основы сознательного поведения, вырисовывается общая направленность в формировании нравственных представлений и установок. И всё это происходит на фоне противоречий физиологического и психического развития подростка, на фоне его духовного становления. Отсюда подростковый возраст характеризуется специалистами как переходный, сложный, трудный, критический.

Резкие изменения параметров тела вызывают у них определенный психологический дискомфорт, который подростки пытаются скрыть, замыкаясь в себе, комплексуя или, наоборот, пытаясь вести себя развязно, вызывающе, не всегда адекватно той ситуации, в которой они оказываются.

В связи с быстрым развитием возникают трудности в функционировании сердца, лёгких, кровоснабжении головного мозга. Поэтому для подростков характерны перепады сосудистого и мышечного тонуса. Такие перепады вызывают быструю смену физического состояния и, соответственно, настроения. В подростковом возрасте эмоциональный фон становится неровным, нестабильным. Эмоциональную нестабильность усиливает сексуальное возбуждение, сопровождающее процесс полового созревания. Половое созревание зависит от эндокринных изменений в организме. Активизация и сложное взаимодействие гормонов роста и половых гормонов вызывают интенсивное физическое и физиологическое развитие. [17; с. 23 - 34.]

Все эти процессы перестройки организма длительные и нелегкие, но совершено необходимые для превращения ребенка во взрослого человека, во взрослую личность, становятся причиной и основой подросткового кризиса.

Благодаря бурному росту и перестройке организма, в подростковом возрасте резко повышается интерес к своей внешности. Формируется новый образ физического «Я». Из-за гипертрофированной значимости ребенком остро переживаются все изъяны внешности, действительные и мнимые. [16].

На образ физического «Я» и самосознание в целом оказывает влияние темп полового созревания. Дети с поздним созреванием оказываются в наименее выгодном положении; акселерация создает более благоприятные возможности личностного развития.

Одновременно с внешними, объективными проявлениями взрослости возникает и чувство взрослости – отношение подростка к себе как взрослому. Это субъективная сторона взрослости считается центральным новообразованием подросткового возраста. Чувство взрослости – это особая форма самосознания. Оно проявляется в желании, чтобы все относились к нему как взрослому. Он претендует на равноправие в отношениях со старшими и идет на конфликты, отстаивая свою позицию. Чувство взрослости проявляется и в стремлении к самостоятельности, желании оградить какие-то стороны своей жизни от вмешательства родителей. Чувство взрослости связано с этическими нормами поведения, которые усваиваются детьми в это время. Появляется моральный «кодекс», предписывающий подросткам четкий стиль поведения в дружеских отношениях со сверстниками. На вооружение берутся чисто внешние стороны взрослости: внешний облик, манеры поведения, кажущаяся свобода в принятии решений. Подросток, стремясь подражать взрослым, пытается расширить свои права и возможности, пересмотреть свои отношения к требованиям, которые предъявляют родители, учителя. Но малый жизненный опыт, неоднозначное восприятие социальной ситуации приводят к разногласиям с взрослыми, порождают конфликты между ними.

Наряду с чувством взрослости Д.Б.Элькониным рассматривается подростковая тенденция к взрослости – стремление быть, казаться и считаться взрослым. Чувство взрослости становится центральным новообразованием подросткового возраста. После поисков себя, личностной нестабильности у ребенка формируется «Я - концепция» - система внутренне согласованных представлений о себе, образов «Я». Подросток открывает для себя свой внутренний мир. Сложные переживания, связанные с новыми отношениями, свои личностные черты, поступки анализируются им пристрастно. Подросток хочет понять, какой он есть на самом деле, и представляет себе, каким он хотел бы быть.

Физическое «Я» т.е. представления о собственной внешней привлекательности, представления о своем уме, способностях, о силе характера, общительности, доброте, соединяясь, образуют большой пласт «Я – концепции» - так называемое реальное «Я». Познание себя, своих качеств приводит к формированию когнитивного (познавательного) компонента «Я – концепции». С ним связаны еще два – оценочный и поведенческий. Для ребенка важно не только знать, какой он есть на самом деле, но и насколько значимы его индивидуальные особенности [17].

Неустойчивость, подвижность всей душевной жизни в начале и середине подросткового возраста приводит к изменчивости представлений о себе. Иногда случайная фраза, комплимент или насмешка приводят к заметному сдвигу в самосознании. Когда же образ «Я» достаточно стабилизируется, а оценка значимого человека или поступок самого ребенка ему противоречит, часто включаются механизмы психологической защиты. Помимо реального «Я», «Я – концепция» включает в себя «Я – идеальное». При высоком уровне притязаний и недостаточном осознании своих возможностей идеальное «Я» может сильно отличаться от реального. Тогда переживаемый подростком разрыв между идеальным образом и действительным своим положением приводит к неуверенности в себе. Подросток обладает сильными потребностями в самостоятельности и общении со сверстниками. Подростковая самостоятельность выражается в стремлении к эмансипации от взрослых, освобождении от их опеки, контроля и в разнообразных увлечениях. Увлечения – сильные, часто сменяющие друг друга – характерны для подросткового возраста. Ведущей деятельностью в этот период становится интимно – личностное общение. [16, с 163].

В подростковом возрасте продолжает развиваться теоретическое рефлексивное мышление. Подросток приобретает взрослую логику мышления. В это же время происходит дальнейшая интеллектуализация таких психических функций, как восприятие и память. Связано с общим интеллектуальным развитием и развитие воображения. Сближение воображения с теоретическим мышлением дает импульс к творчеству.

**Вывод:**

Таким образом, подростковый возраст характеризуется специалистами как переходной, сложный, трудный, критический. С повышенной возбудимостью, неустойчивостью эмоций и поведения, подростки плохо контролируют себя, эмоциональны и нестабильны, что приводит к повышению агрессивности и конфликтности. Перечислить все причины возникновения конфликтов в подростковом возрасте не представляется возможным. Но в целом конфликт вызывается, следующими группами причин, обусловленными:

* психологическими особенностями подростковых взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями лидера, плохой психологической коммуникацией и т.д.;
* личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью.

**2.2 Характеристика малых групп и особенность возникновения конфликтов в подростковом возрасте**

Малая группа – это достаточно устойчивое объединение людей, связанных взаимными контактами. Малая группа – это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов [2].

Основные отличительные признаки малой группы:

* прямой контакт между индивидами, входящими в состав группы;
* непосредственное взаимодействие и взаимовлияние членов группы;
* наличие общей цели и общей деятельности, которая превращается в идентификацию; идентичность с точки зрения других людей из вне;
* общность нравов, привычек, обычаев;
* некоторая продолжительность существования в пространстве и во времени;
* немногочисленность по составу.

К указанным характеристикам необходимо добавить осознание участниками своего членства в группе. Важной характеристикой группы, как мы считаем, является ее размер и уровень развития межличностных отношений.

Общими качествами для малых групп, по нашему мнению, являются:

1. Интегративность – мера единства, слитности, общности членов группы, отсутствие интегративности – разобщенность, дезинтеграция.

2. Микроклимат – определяет самочувствие каждой личности в группе, ее удовлетворенность группой, комфортность нахождения в ней.

3. Референтность – степень принятия групповых эталонов членами групп.

4. Лидерство – степень ведущего влияния тех или иных членов группы на группу в целом в направлении осуществлении групповых задач.

5. Интергрупповая активность – степень влияния данной группы на другие группы.

Помимо вышеуказанных, малой группе присущи и следующие качества:

1. Направленность – социальная ценность принятых целей, мотивов деятельности, ценностных ориентации и групповых норм.

2. Организованность – реальная способность группы к самоуправлению.

3. Интеллектуальная коммуникативность – характер межличностного восприятия и установления взаимопонимания и общего языка среди членов группы.

4. Эмоциональная коммуникативность – межличностные связи эмоционального характера и преобладающий эмоциональный настрой группы.

5. Волевая коммуникативность – способность группы противостоять трудностям и препятствиям, ее стрессоустойчивость, надежность в экстремальных ситуациях [143, с. 67].

Особое внимание в ходе социально-психологического и педагогического изучения малых групп уделяется взаимоотношениям. Они, в свою очередь, делятся на официальные и неофициальные, отношения лидерства и подчинения, деловые и личные, рациональные и эмоциональные.

Официальные отношения, возникающие между подростками на должностной основе, фиксируются, регулируются положениями, утвержденными официально, соответствующими правилами и нормами. В отличие от них неофициальные отношения складываются на базе личных, или частных, взаимоотношений людей. Для них не существует соответствующей основы, общепринятых законов, твердо установленных норм.

Деловые отношения возникают в связи с совместной работой или по ее поводу, а личные – как отношения, складывающиеся между подростками независимо от выполняемой работы.

В рациональных межличностных отношениях на первый план выступают знания учащихся друг о друге и объективные оценки, которые им дают окружающие. Эмоциональные отношения – это, напротив, оценки субъективные, основанные на личном, индивидуальном восприятии человека человеком. Такие отношения обязательно сопровождаются положительными или отрицательными эмоциями; они далеко не всегда основаны на действительной, объективной информации.

Отношения в группах закономерно изменяются. Сначала на исходном этапе группового развития они бывают относительно безразличными (подростки, не знающие или слабо знающие друг друга, не могут определенно относиться друг к другу). Затем могут становиться конфликтными.

Конфликт в малой группе - это столкновение противоположно направленных интересов, целей, взглядов и т.п. оппонентов, воспринимаемое человеком как значимая для него психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность, направленную на его преодоление.

Оппонентами в данном конфликте могут выступать:

* отдельные члены группы,
* отдельные группировки внутри нее,
* член группы и остальная ее часть

Конфликт в малой группе может возникать на основе:

* личного конфликта (источник конфликта в одном из участников),
* межличностного конфликта (источник конфликта в отношениях между членами группы),
* конфликта принадлежности (принадлежности к подгруппе),
* межгруппового конфликта (внешний конфликт может породить внутренний),
* социального конфликта (последствия социального давления).

При изучении конфликтов в группе важную роль играет стиль лидерства. Лидерство – это процесс осуществления влияния на поведение участников группы, в основе которого лежат отношения доминирования и подчинения. Лидерство опирается на наличие власти и личностное влияние. Оно характеризуется определенным стилем.

Стиль лидерства – это своеобразный процесс осуществления влияния на поведение людей, проявляющийся в особенностях совокупности приемов и методов, применяемых лидером с целью оказания указанного влияния. Понятие стиля лидерства впервые предложил К. Левин. Различают три типа стиля лидерства:

1. Демократический – решение принимается группой. Указанный стиль лидерства наиболее эффективен в слабо структурированных ситуациях. Более ориентирован на межличностные отношения и решение творческих задач.

2. Авторитарный – решение принимает лидер.

3. Попустительский – участники группы ведут себя в соответствии со своими желаниями, их активность носит спонтанный характер.

Важную роль играет также эффективность групповой деятельности. Эффективность понимается нами как успешное решение группой всех имеющихся задач. Одним из важнейших показателей эффективности высокоразвитой группы (коллектива) является сверхаддитивный эффект [21,c. 534]. Он представляет собой способность группы как целого добиваться результатов в работе гораздо более высоких, чем может сделать такое же по численности количество людей работающих независимо друг от друга и не объединенных системой описанных отношений.

**Вывод:**

Малая группа – это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов

Основываясь на психологических, социологических и педагогических исследованиях, можно выделить основные особенности возникновения конфликтов в малых подростковых группах:

* это связано с гендерными особенностями подросткового возраста;
* со стороны индивидуума, связано: с индивидуально-психологическими особенностями; системой потребностей, мотивов, интересов; различиями представлений о себе, ее "Я – образ";
* со стороны группы, связано: с проблемой соотношения уровня нормативного поведения; со стилем лидерства; с эффективностью групповой деятельности; со способом разрешения внутригрупповых противоречий.

Таким образом, подростковые конфликты в малых группах существуют, а вот опыта урегулирования их мало, а в нашей республике и вовсе отсутствует. Обратимся за опытом урегулирования конфликтов в школы зарубежом и в России.

**2.3 Опыт урегулирования конфликтов в подростковом возрасте в малых группах зарубежом и в России**

Рассмотрим возможные способы реагирования школы на конфликты **зарубежом.**

В Дании, Германии, Финляндии и США во многих школах существует школьная медиация. Медиация – это процесс, в котором независимая третья сторона руководит общением и переговорами на обсуждение идей и возможных решений спора или конфликта на базе консенсуса. Медиация проводится взрослыми и учениками в качестве медиаторов. Принимая во внимание важность, непосредственного вовлечения подростков в урегулирование конфликтов в школах создана медиация ровесников. Медиация ровесников – это способ разрешения конфликтов, при котором старшие ученики проводят медиацию с младшими.

Так в Дании в Ранум Школе работают с медиацией с весны 2004 года. Идея возникла в ученическом совете и была положительно принята школьными учителями и руководством. Опыт школы показывает, что очень правильным является следование определённым рекомендациям при выборе медиаторов для различных типов конфликтов.

- Для начала медиаторы должны быть на класс или два старше, чем конфликтующие стороны, обратившиеся за медиацией. Затем медиатору не следует участвовать в медиации, если конфликт касается одного из его лучших друзей [25].

С тех пор, как начала использоваться медиация ровесников, количество конфликтов между учениками снизилось, так как многие проблемные ситуации разрешаются с помощью медиации ещё до того, как они перерастут в конфликт.

Характерные особенности медиации в Ранум Школе:

* 20 медиаторов-ровесников;
* Команда медиаторов формируется исходя из потребностей конкретной ситуации;
* Конфликты учеников 7-9 классов медиируются взрослыми;
* Часто конфликты касаются сильных эмоций, связанных с любовными романами, дружбой, соперничеством или борьбой за определённый статус;
* Результатом медиации является снижение числа продолжительности конфликтов.

**Ученики Ранум Школе становяться медиаторами с 4-го класса, и некоторые из них продолжают участвовать в проекте до 9-го класса. Обычно новоиспеченные медиаторы не проводят собственных медиаций в первую пару лет деятельности. Они принимают участие в специальных курсах и таким образом обучаются. Когда они переходят в 5-й или в 6-й класс, большинство из них уже готовы к проведению некоторых простых медиаций с учениками младших классов.**

**Преимуществом такого значительного разброса возрастов является то, что у учеников есть возможность приобретения достаточно большого опыта в качестве медиаторов. Это означает, что они становятся все более профессиональными с возрастом, и со временем они могут делиться своими советами и руководствами с новыми медиаторами [25].**

**Медиаторы-ровесники обучаются социальным педагогом. Медиаторы-ровесники обучаются каждый год: частично в течение обучающего дня для медиаторов-новичков, частично – на следующий день для всех медиаторов – и новичков, и уже имеющих опыт проведения медиаций.**

**. В первый день социальный педагог освещает теоретические вопросы о том, что такое медиация, какова ее цель, какую роль выполняет медиатор и т.д. Кроме того, в первый день происходит работа с различными конкретными примерами применения медиации. На следующий день проводится только разбор конкретных примеров**

**Медиация стала частью культуры в Ранум Школе. Все учителя и ученики знают о медиации как о возможном способе разрешения конфликтов, и многие пользуются преимуществами этого метода.**

В США в пяти из шести школ города Нью-Йорк, принявших участие в программах Школьных Медиаторов по альтернативному разрешению конфликтов наблюдалось снижение наказаний за драки на 45-70% в течение первого года функционирования программы.

Оценка влияния программы по креативному разрешению конфликтов, реализованной в четырёх многонациональных, разноэтнических школьных округах города Нью-Йорк (США), установила, что 84% преподавателей, принявших участие в опросе, отметили улучшение атмосферы в классах, 71% сообщили об умеренном или значительном сокращении случаев физического насилия в классах, а 66% отметили сократившееся количество словесных оскорблений. Более 98% респондентов признали, что программа медиации стала важным инструментом для выхода из конфликтных ситуаций [25].

**Следующий опыт, урегулирования конфликтов в школе который заслуживает внимание – это опыт школ Новой Зеландии.**

**В Новой Зеландии в некоторых школах Оклеенда действуют школьные конференции. Никого долгосрочного лишения права посещать занятия или исключения из школы подростка не может состояться без проведения перед этим школьной конференции.**

**Цель школьной конференции – предотвратить принятие неправильного решения, проведя встречу до того, как решение об отчислении или отстранении принято; рассмотреть все возникающие проблемы и трудности и избавиться от них с пользой для всех участников (ученика, учителя, и всей школы) и сделать это так, чтобы не приостанавливать на неопределённое время (или не прекращать) обучение подростка.**

На школьной конференции присутствуют представители учеников и персонала школы; директор и один член Попечительского Совета; сам ученик и члены его семьи, включая не только родителей; ювенальный адвокат (т.е. профессиональный юрист с опытом работы в Ювенальном суде), или специалист по ювенальному праву, или представитель местной конторы по разрешению споров между соседями; представитель полиции, занимающийся делами несовершеннолетних (если проблема включает в себя уголовное преступление) или на школьника есть запись в Ювенальном суде; и один или несколько представителей местной общины, как связанные, так и не связанные со школой - возможно, консультант по проблемам с наркотиками, лидер местной культурной ли религиозной организации, тренер футбольной команды или другие люди, пользующиеся уважением у школьника и способные оказать на него влияние.

Такой состав людей необходим для того, чтобы рассмотреть все вопросы, поднятые учеником, а также возможную необходимость его отчисления из школы, поведение, повлекшее за собой эту необходимость, ответственность за это поведение и вероятные действия для устранения создавшейся проблемы.

После всего этого составляется план, который касается всех этих вопросов. План содержит пункты в пользу школы (например, пакт о ненасилии, обязательства по посещаемости). А также пункты в пользу ученика (например, помощь в решении трудностей с обучением, консультации по проблемам с алкоголем, пробное участие в баскетбольной команде или в другом кружке или группе по его желанию, обязательства родственников взять на себя больше ответственности или прекратить суровые наказания, например, битье). Некоторые пункты в пользу семьи (например, помощь с наблюдением за ребенком после школы, направление в церковные или общинные службы консультаций по различным проблемам, или даже включение в школьную общину); и некоторые элементы в пользу общины (например, удалить надписи на стенах, не общаться с хулиганами, вернуть ключи от транспортного средства).

Через два или три месяца снова созванная школьная конференция проверяет существующее положение вещей. На встрече составляется отчет и рекомендации (которые могут включать исключение из школы) для Попечительского Совета.

Результаты австралийских исследований работы школьных конференций в Новой Зеландии показали:

* участники были в высшей степени удовлетворены самой процедурой конференции и её результатами;
* наблюдался высокий уровень согласия правонарушителей с условиями соглашения;
* отмечен низкий уровень повторных правонарушений;
* большинство жертв стали чувствовать себя в большей безопасности, чем до конференции. Теперь они считают, что способны лучше справляться с подобными ситуациями;
* высокий уровень понимания и сочувствия к жертвам со стороны правонарушителей;
* руководители проекта почувствовали, что конференции укрепили школьные ценности;
* родственники школьников в большинстве положительно отзывались о школе и выразили готовность поддержать ее в решении других вопросов;
* как результат участия в конференциях, почти во всех школах, занятых в эксперименте, изменился подход к решению проблем с поведением учеников [20].

Заслуживает внимание опыт альтернативного способа урегулирование конфликтов **в Российских школах.** В 2001 году Центр судебно-правовой реформы впервые в России начал создавать в школах «Службы примирения» и осуществлять образовательную и методическую поддержку этой деятельности. Службы существуют в Москве, Великом Новгороде, Петрозаводске, Перми, Лысьве, Кормовищи, Волгограде, Томске, Тюмене, Урайе.

Зачем нужны школьные службы примирения? Трудные подростки и дети «группы риска» часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликта и с чувствами конфликтующих. Используемый службами восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам, избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию (возместить ущерб), избежать повторения подобного в будущем. Практика школьной жизни не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликт, которые обычно практикуются подростками и учителями, не редко оставляют подлинные конфликты неразрешёнными.

Цель службы - сменить административно-карательную направленность взрослых и опору на силу у школьников на восстановительный способ разрешения конфликтов. Задача службы сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом.

Важным результатом разрешения конфликта является а) преодоление враждебности между сторонами и б) участие самих сторон в конструктивном разрешении ситуации. Встречи участников конфликта, организуемые ведущими (нейтральным посредником) за «столом переговоров», называются программой примирения. Ведущий необходим в связи с тем, что сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь появляется потребность в позиции нейтрального ведущего, который не выносит решение, не является судьёй, адвокатом, воспитателем или советчиком, а снижает «градус эмоций» и помогает сторонам построить диалог для достижения соглашения. Ведущий в равной степени поддерживает обе стороны, и поэтому он легко находит с ними контакт [33].

В службе примирения в качестве ведущих при поддержке взрослого куратора работают сами школьники. Это важно, поскольку:

* Подростки лучше знают ситуацию в школе;
* Ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;
* Деятельность в качестве ведущего меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться;
* Это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых (по урегулированию конфликтов) передаётся детям.

Цель ведущих - организовать такой диалог между сторонами, чтобы они избавились от негативных переживаний, связанных с конфликтом и сами нашли способ решения ситуации.

Состав службы примирения: 2-4 пары подготовленных ведущих из учеников школы 5-10 класса, взрослый, курирующий службу и несколько подростков в «группе поддержки» (например, рисуют стенгазеты по ШСП).

В качестве кураторов работают социальные педагоги (Новгород), заместители директора по УВР (Москва), руководитель детской внешкольной организации (Петрозаводск) и уполномоченный по правам ребенка (Волгоград).

Передача информации о конфликтах школьные службы примирения получают от социальных педагогов, из ящика обращений, от сверстников и при этом соблюдается конфиденциальность.

В службы обращаются по разным типам ситуации: конфликты между учениками, ученик-учитель, ученик-группа (ситуации изгоев), кражи, драки, вымогательство, «стрелки», порча имущества, длительные прогулы, национальные конфликты и прочее.

Программа школьной службы примирения состоит из трёх этапов:

1. Предварительные встречи с каждой из сторон конфликта (а при необходимости и с родителями)
2. Примирительная встреча
3. Последующая работа по ресоциализации и реабилитации участников (если требуется).

**Вывод:** из всего выше сказанного следует, что урегулировать конфликты в подростковом возрасте в малых группах можно следующими способами: медиация ровесников, школьные конференции и школьные службы примирения.

С тех пор, как школы начали использовать медиацию ровесников, количество продолжительных конфликтов между учениками снизилось, так как многие проблемные ситуации разрешаются с помощью медиации еще до того, как они перерастут в конфликт. На практике это означает большее благополучие в школе и, соответственно, лучшие условия обучения для учеников школы.

Результаты исследований показали, что школьные конференции помогают сообща **рассмотреть все возникающие проблемы и трудности решения конфликтов и избавиться от них с пользой для всех участников (ученика, учителя, и всей школы).**

**Школьные службы примирения призваны сменить административно-карательную направленность урегулирования конфликтов среди подростков, на организацию диалога между конфликтующими сторонами, причём в качестве ведущего привлекаются сами учащихся.**

**2.4 Программа исследования конфликтного поведения в подростковом возрасте в малых группах**

Эмпирическое исследование проходило на базе МОУ Бискамжинская СОШ, Аскизского района, республики Хакасия. В нём приняли участие учащиеся 7 класса, в количестве 18 человек.

Объект исследования: подростки 13 лет.

Предмет исследования: конфликтное поведение в подростковом возрасте в малых группах.

Цель эмпирического исследования: изучение особенностей конфликтного поведения в подростковом возрасте в малых группах.

Цель конкретизировалась через постановку ряда эмпирических задач:

1. Исследовать уровень агрессивности и конфликтности подростков
2. Исследовать стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях
3. Сформулировать рекомендации для педагогов по урегулированию конфликтов в подростковом возрасте в малых группах.

На первом этапе исследовался общий уровень агрессивности и конфликтности, а также выявлялись конкретные виды агрессивных тенденций, вызывающие конфликты по методике Басса – Дарки..

Результаты представлены в таблице №1 и приложения 1 и диаграммах №1,2.

Диаграмма 1.Агрессивность подростков по методике Басса - Дарки



По результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается высокий уровень вербальной агрессии. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств, как через форму, так и через содержание словесных ответов. Дети, вступая в конфликт, ругаются, скандалят, обзываются, т.е. выражают свою агрессию через слова. Скорее всего это происходит из – за того, что подростки в силу своего возраста часто бывают слишком возбуждены и вследствие этого раздражительны

Однако следует отметить, что подростковый возраст также сензитивен для развития эмпатии – способности сопереживать, сочувствовать, и рефлексии – способности понимать и осознавать собственное состояние, чувства, эмоции. Поэтому проявляемая агрессия не может не вызывать чувство вины, которое является одной из выраженных особенностей подростков.

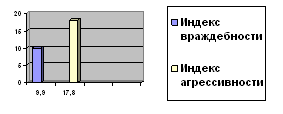
Неуверенность в себе и окружающих, неустойчивость характера приводят к развитию подозрительности – недоверии и осторожности по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.

В результате у подростков повышается физическая и косвенная агрессия, то есть они часто выражают агрессию на других людей окольными путями в виде сплетен, злобных шуток. Также в их поведении присутствуют не направленные порывы ярости – взрывы ярости, проявляющиеся в крике, топании ногами, битье кулаками по столу и т.д. Эти взрывы характеризуются не направленностью и неупорядоченностью, однако, в некоторых случаях они могут переходить и в физическую агрессию – использовании физической силы против другого лица.

Наименее представлен у подростков негативизм и обида, значит можно сделать вывод, что ребята позитивно относятся к окружающим.

Методика позволяет определить общий уровень агрессивности и враждебности, путём соответствующих индексов.

Диаграмма 2.Уровень агрессивности и враждебности подростков по методике Басса – Дарки



По данным исследованиям видно, что у подростков наиболее выражена агрессивность, т.е. ребята не владеют адекватными способами поведения, это внутреннее состояние неумения контролировать свои эмоции.

Таким образом, по результатам исследования выявлено, что у подростков наблюдается достаточно высокий уровень агрессивности, который и служит причиной возникновения конфликтов. Наиболее часто конфликты возникают вследствие того, что ребята подросткового возраста раздражительны и часто проявляют вербальную агрессию, что приводит к неконтролируемым вспышкам гнева и может доходить до физической агрессии.

Затем было проведено тестирование для обнаружения **уровня** **конфликтности** подростков 7 класса при помощи теста предлагаемого В.И.Андреевым. Результаты представлены в таблице №2, приложения 1 и диаграмме №3.

Диаграмма №3



После обработки полученных результатов были выявлены следующие показания:

- у одного человека уровень конфликтности низкий

- у трёх человек уровень конфликтности ниже среднего

- два человек, имеют уровень конфликтности чуть ниже среднего

- четыре человека, имеют средний уровень конфликтности

- у трёх человек уровень конфликтности чуть выше среднего

- пять человека, имеют уровень конфликтности чуть ниже среднего.

Данные говорят о том, что у подростков преобладает уровень конфликтности чуть ниже среднего, а связано это, прежде всего с их индивидуально-психологическими особенностями.

Далее исследовались стратегии поведения подростков в конфликтных ситуациях по методике К. Томаса. Результаты представлены в таблице №3 приложения 1 и диаграммах № 4, 5.

Диаграмма №4.Выраженность стратегий поведения в конфликтных ситуациях у подростков по методике К. Томаса



Наиболее представлены две противоположные стратегии – соперничество и сотрудничество.

Соперничество (конкуренция) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим.

Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Наличие противоположных тенденций в поведении говорят о том, что подростки, скорее всего, не владеют адекватными способами поведения и не умеют выражать собственные чувства, что и приводит к возникновению конфликтов.

Таким образом, можно сделать вывод, что у подростков наблюдается неустойчивое поведение, они часто мечутся, то есть поведение в подростковом возрасте неоднозначное.

Представляется интересным рассмотрение типологии типов поведения в конфликтных ситуациях (см. диаграмму 4).

Диаграмма №5.Представленность подростков с различными типами поведения в конфликте по методике К. Томаса



Эта диаграмма свидетельствует о том, что 33% подростков предпочитают стратегию соперничества.

Они стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим. Около 28% подростков готовы к сотрудничеству, то есть они приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обоих сторон. 17% подростков выбирают приспособление - принесение в жертву собственных интересов ради другого и столько же % подростков могут пойти на компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путём взаимных уступок.

Около 5% подростков предпочитают стратегию избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

Таким образом, проведённое исследование показало, что у подростков наиболее часто представлены стратегии соперничества и сотрудничества, и практически не встречается стратегия избегания.

**2.5 Рекомендации для педагогов по урегулированию конфликтов в подростковом возрасте в малых группах**

Из всего сказанного следует, что у подростков наблюдается повышенный уровень агрессивности и конфликтности, большая часть из них не владеют адекватными стратегиями поведения в конфликте. В связи с этим в учебно-воспитательном процессе особое внимание при работе с подростками должно уделяться предотвращению, профилактике и урегулированию конфликтов. Педагоги должны научить подростков адекватным методам урегулирования конфликтов. Чтобы сделать менее острыми те трудности, которые испытывает сам подросток, а также его родители и школа, необходимо заранее знать каковы могут быть проявления конфликтности в этом возрасте. В связи с этими знаниями строить воспитательный процесс, который должен быть направлен на уменьшение агрессивности и конфликтности. В школе этот процесс может быть связан с открытием «Школьной службой примирения», которая поможет подросткам выйти из конфликта с наименьшими потерями. Также от социальных педагогов и психологов требуется включение самих подростков в процесс работы школьных служб примирения и специального обучения школьников-медиаторов методам урегулирования конфликтов. Это даст возможность ребятам действовать в конфликтных ситуациях ненасильственными методами, применяя методики и процедуры последовательного решения проблемы через переговоры, медиацию и принятия решения на основе консенсуса. А также позволить преподавателям управлять поведением учеников без силовых способов принуждения и подчинения, акцентируя внимание на личную ответственность и самодисциплину.

**Заключение**

Подводя итог работы, отметим, что цели исследования выполнены, поставленные задачи достигнуты, методы исследования проведены.

Анализ психолого-педагогической литературы по проблеме конфликта показал, что наибольшее количество исследований принадлежит представителям зарубежной социологии и психологии. Интерес отечественных ученых к проблеме конфликта возрос лишь в последнее десятилетие. Лидирующее положение в изучении конфликта занимают психология, социология. Однако относительно небольшое количество работ в данном направлении свидетельствует, что в отечественной науке эта проблема исследована недостаточно.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идёт о взаимодействии людей.

Выделяется четыре типа конфликта: внутриличностный, межличностный, личностно-групповой, межгрупповой. А так же они бывают скрытными или явными.

Конфликт может выполнять как позитивные (конструктивные), так и негативные (деструктивные) функции.

Каждый конфликт имеет более или менее чётко выраженную структуру: объект конфликтной ситуации, цели и субъективные мотивы, условие, среду возникновения, наличие оппонентов, повод или причину.

Динамика конфликта включает ряд основных стадий: возникновение объективной конфликтной ситуации, осознание, переход к конфликтным отношениям и разрешение конфликта.

Урегулирование конфликта – это процесс его разрешения с помощью посредника. Участие посредника возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

Существует достаточно много методов урегулирования конфликтов. Их можно представить в виде нескольких групп, каждая из которых имеет свою область применения:

* внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;
* структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;
* межличностные методы или стили поведения в конфликтной ситуации;
* переговоры;

Подростковый возраст характеризуется специалистами как переходной, сложный, трудный, критический. С повышенной возбудимостью, неустойчивостью эмоций и поведения, подростки плохо контролируют себя, эмоциональны и нестабильны, что приводит к повышению агрессивности и конфликтности.

Перечислить все причины возникновения конфликтов в подростковом возрасте не представляется возможным. Но в целом конфликт вызывается, следующими группами причин, обусловленными:

* личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью, бестактностью;
* психологическими особенностями подростковых взаимоотношений, то есть их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, действиями лидера, плохой психологической коммуникацией в малых группах.

Малая группа – это немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов. Основываясь на психологических, социологических и педагогических исследованиях, можно выделить основные особенности возникновения конфликтов в малых подростковых группах:

* это связано с гендерными особенностями подросткового возраста;
* со стороны индивидуума, связано: с индивидуально-психологическими особенностями; системой потребностей, мотивов, интересов; различиями представлений о себе, ее "Я – образ";
* со стороны группы, связано: с проблемой соотношения уровня нормативного поведения; со стилем лидерства; с эффективностью групповой деятельности; со способом разрешения внутригрупповых противоречий.

Как показал обобщённый зарубежный и российский опыт, урегулировать конфликты в подростковом возрасте в малых группах можно следующими методами: медиацией ровесников, школьные конференции и школьные службы примирения, причём с обязательным привлечением к урегулированию конфликтов самих подростков.

Изучение агрессивности и конфликтности подростков показало, что у них наблюдаются высокие уровни вербальной, физической, косвенной агрессии, а также раздражимости, что вызывает у них чувство вины.

В конфликтных ситуациях 33% подростков предпочитают стратегию соперничества, что усугубляет конфликт.

В соответствии с выявленными особенностями поведения подростков были даны общие рекомендации для педагогов, необходимые для урегулирования конфликтов.

**Список литературы**

1.Андреев, В.И. Конфликтология: исскуство спора, ведения переговоров, разрешение конфликтов [Текст] / В.И.Андреев. – М.: Народное образование, 1995. – 128 с.

2.Андреев, В.И. Основы педагогической психологии [Текст] / В.И.Андреев. – М., 1995. – 128 с.

3.Андреева, Г.М. Социальная психология [Текст]: учебник для вузов / Г.М.Андреева. – М.: Наука, 1994. – 324 с.

4.Анцупов, А.Я. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – M: Юнити, 1999. – 551 с.

5.Громова, О.Н. Конфликтология [Текст]: курс лекций / О.Н. Громов. – М.: Изд-во ЭКМОС,2000. – 320 с.

6.Дойч, М.С. Разрешение конфликта. Конструктивные и деструктивные процессы [Текст] / М.С.Дойч // Социально – политический журнал. - 1997. – № 1. – С. 19-21.

7.Донцов, А.И. Психология коллектива [Текст] / А.И.Донцов. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – 208 с.

8.Ершов, А.А. Внутригрупповые конфликты [Текст] / А.А. Ершов. – Л.: Нева, 1973. - С. 59-60.

9.Заиченко, Н.У. Структурно – содержательные характеристики и психологические особенности конфликта [Текст] / Н.У.Заиченко // Мир психологии. – 1998. – № 4. – С. 262-272.

10.Игнатьев, А.А. Как урегулировать конфликты в организациях: советы зарубежных конфликтологов отечественным менеджерам [Текст] / А.А.Игнатьев, Е.И.Степанов // Прикладная психология. – 1998. – № 4. – С. 16 – 24.

11.Коломинский, Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах [Текст] / Я.Л.Коломинский. – М.: Мысль, 1976. – 241с.

12.Коновалов, А.Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы [Текст] / А. Ю. Коновалов // Восстановительная ювенальная юстиция: сб. статей. - М.: МОО Центр «СПР», 2005. С. 113.

13.Конфликтология [Текст] : учебник для вузов / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Изд-во "Лань", 1999. – 448 с.

14.Кривцова, С.В. Конфликты в школьном возрасте: пути их предупреждения и преодоления [Текст] / С.В.Кривцов. – М., 1986. – 180 с.

15.Кричевский, Р.Л. Психология малой группы [Текст] / Р.Л.Кричевский, Е.М.Дубовская. – М.: Изд-во МГУ, 1991. – 206 с.

16.Крутецкий, В.А. Психология подростка [Текст] / В.А.Крутецкий. – М., 1965. – 210 с.

17.Кулагина, И. Ю. Возрастная психология [Текст] / И.Ю.Кулагина, В.Н.Колюцкий. – М., 2003. – 199 с.

18.Левитов, Н.Д. Психологические особенности подростков [Текст] /Н.Д.Левитов. – М., 1999. – 58с.

19.Лукашенок, О.Н. Конфликтологический этюд для учителя [Текст] / О.Н.Лукашенок, Н.Е.Шуркова. - М.: Изд-во. "Российское педагогическое агенство", 1998. – 80 с.

20.Мак Элри , Ф. Дисциплина в школе и восстановительное правосудие [Электронный ресурс] // Дисциплина в школе и права школьников.- Окленд, Новая Зеландия: Фонд правовых исследований (Legal Research Foundation), 1996. – Режим доступа:

21.Немов, Р.С. Психология [Текст]: учебник для вузов: В 3 книгах. Книга 1 – Общие основы психологии. - М.: Гуманитарный издательский центр "ВЛАДОС", 1997. – 688 с.

22.Обозов, Н.Н. Психология конфликта и способы его разрешения [Текст]: метод. Пособие / Н.Н.Обозов. – СПб: МАЛИ, 1993. – 46 с.

23.Первышева, Е.В. Межличностный конфликт как фактор социализации подростков: диссертация кандидата психологических наук / Е.В.Первышева.– М., 1989. – 157 с.

24.Психологический словарь [Текст] / Под общей ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского, – М., 1990. – 494 с.

25.Решение конфликтов [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www/gigglepotz/com/reace.htm

26.Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе [Текст]: книга для учителя / М.М.Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 128с.

27.Сегрева, А.С. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель [Ст. изд. Мексика]; пер. с англ [Текст] / А.С. Сегрева, Н. Арайза // Вопросы психологии. – 1993. – № 5. – С. 109 – 113.

28.Собчик, Л.Н. Диагностика межличностных отношений [Текст] / Л.Н.Собчик. - М.: МКЦ, 1990. – 47 с.

29.Советский энциклопедический словарь [Текст] / Гл. ред. A. M. Прохоров. М.: Советская энциклопедия, 1984. – 1600 с.

30.Сосин, В.А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике запада [Текст] / В.А.Сосин // Психологический журнал. Том 15 - 1994. – № 5. – С. 131 – 141.

31.Фельдштейн, Д.И. Конфликты в условиях школы [Текст] / Д.И.Фельдштейн //Конфликты в школьном возрасте: пути их преодоления и предупреждения. – М., 1988. – С. 4-17.

32.Хащенко, В.А. Способы разрешения межличностного конфликта в экспериментальных условиях жизнедеятельности [Текст] / А.В.Хащенко // Психологический журнал. Том 14. – 1993. – № 3. – С. 38 – 46.

33.Школьная служба примирения: конструктивное решение конфликтов между учащимися [Текст] / //Директор школы. – 2007. - №8. – С. 86-89.