

Динара Пчелинцева,
Яна Ефремова,
Владимир Графский¹

ЭКСПРЕСС-МЕТОДИКИ ДЛЯ ПЕДАГОГОВ ПО СОВЛАДАНИЮ С КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КАК ПРИГЛАШЕНИЕ К МЕДИАЦИИ

Аннотация. В исследовании была поставлена задача создать эффективную экспресс-методику, которую могли бы применять педагоги. Возможность применения этих методик, вкупе с медиацией, может стать инструментом для перехода на качественно иной уровень разрешения конфликтных ситуаций, повышения уровня безопасности образовательной среды в целом и предотвращения трагических исходов.

Исследование проводилось в общеобразовательных школах города Москвы с привлечением 6 педагогов со стажем работы до 5 лет. При выявлении педагогом в образовательном учреждении конфликтной ситуации между детьми он предлагал им участие в исследовании, после чего участники должны были заполнить опросник самочувствия. Затем участники исследования применяли для урегулирования своего конфликта или экспресс-методику «Алгоритм урегулирования споров на основе теории игр (конверт А), или технику «Рациональная интерпретация поведения оппонента» (конверт В), или методику простого информирования о том, что такое процедура медиации (конверт С). По окончании выполнения любой из методик детям была предложена возможность принять участие в процедуре медиации.

После анализа полученных с помощью опросников данных выявлено следующее. Из 57 конфликтных ситуаций после применения экспресс-методик урегулирования конфликтных ситуаций — 3 ситуации, где обе стороны выбрали участвовать в медиации; 36 ситуаций, где только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора; 18 ситуаций, где ни одна из сторон не предпочла медиацию, и стороны от нее отказались.

Ключевые слова: экспресс-методики; медиация; урегулирование спора; конфликтная ситуация; учащиеся общеобразовательных учреждений.

¹ © Д.Н. Пчелинцева, Я.А. Ефремова, В.П. Графский, 2018.

**Dinara Pchelintseva,
Yana Efremova,
Vladimir Grafskiy**

EXPRESS METHODS FOR TEACHERS TO COPE WITH CONFLICT SITUATIONS BETWEEN STUDENTS OF EDUCATIONAL INSTITUTIONS AS AN INVITATION TO MEDIATION

Abstract. Annotation. The study was tasked to create an effective rapid methodology that teachers could apply. The possibility of using these techniques, along with mediation, can be a tool for moving to a qualitatively new level of conflict resolution, improving the safety of the educational environment as a whole and preventing tragic outcomes.

The study was conducted in secondary schools in Moscow with the involvement of 6 teachers with work experience of up to 5 years. When a pedagogue in an educational institution identified a conflict situation between children, he would offer them participation in the study, after which the participants had to fill out a well-being questionnaire. Then, the research participants used either the “Dispute Resolution Algorithm Based on Game Theory (Envelope A), or the Rational Interpretation of Opponent Behavior (Envelope B), or the simple method of informing about what a mediation procedure (envelope C). After completing any of the methods, children were offered the opportunity to participate in the mediation procedure.

After analyzing the data obtained using questionnaires, the following was revealed. Of the 57 conflict situations after the use of express methods of conflict resolution - 3 situations where both parties chose to participate in mediation; 36 situations where only one of the parties sees mediation desirable for resolving a dispute; 18 situations where none of the parties preferred mediation, and the parties refused it.

Keywords: rapid methods; mediation; dispute resolution; conflict situation; students of educational institutions.

В средних и старших классах общеобразовательных учреждений количество конфликтов между учениками достаточно высоко [Шамликашвили и др. 2015]. В том числе часть конфликтов может быть связана с трудностями учебной адаптации, особенностями личности ученика и рядом других условий. Известно также, что влияние психических факторов на динамику конфликтов очень многообразно и во многом связано с имеющимися установками [Шамликашвили, Харитонов 2013]. К сожалению, многие из влияющих на формирование конфликтного взаи-

модействия факторы своевременно не распознаются, и вмешательство в урегулирование ситуации со стороны взрослых, (особенно здесь важна роль близких для ребенка людей) оказывается запоздалым, что иногда приводит к трагедии [Харитонов, Цупрун, Паршин 2013].

В условиях выраженного дефицита времени у педагогов часто возникает необходимость урегулировать конфликтные ситуации между учащимися сразу же при их обнаружении. И сделать это надо эффективно. Как показывает практика, в настоящее время педагоги не обладают нужными методиками для решения данной задачи и во многом полагаются на опыт и индивидуальные предпочтения в выборе стратегии поведения с учениками.

При том, что одним из наиболее действенных способов урегулирования споров являются приемы и технологии медиативного подхода и медиации, информированность педагогов остается еще низкой. С другой стороны, для проведения процедуры медиации необходимо достаточное время и условия, обеспечивающие конфиденциальность, что зачастую недоступно [Стрэссер, Рэндольф 2015].

В этой связи, представляется важной задача создать наиболее эффективную экспресс-методику, которую могли бы применять педагоги. Поскольку важным аспектом в формировании поведения являются поощрение и самопоощрение [Харитонов 2015], то и для педагогов и для детей возможность применения этих методик, вкупе с медиацией, может стать инструментом для перехода на качественно иной уровень разрешения конфликтных ситуаций, повышения уровня безопасности образовательной среды в целом и предотвращения трагических исходов [Харитонов и др. 2013].

В ходе данного исследования детям давалась возможность иначе взглянуть на сложившуюся ситуацию и проанализировать изменение своего самочувствия до и после применения экспресс-методики.

Материалы и методы исследования

Исследование проводилось в общеобразовательных школах города Москвы с привлечением 6 педагогов со стажем работы до 5 лет. При выявлении педагогом в образовательном учреждении конфликтной ситуации между детьми он предлагал им участие в исследовании, после чего участники должны были заполнить опросник самочувствия. После получения согласия педагог в случайном порядке доставал один из трех конвертов, в которых находились инструкции к экспресс-методикам урегулирования конфликтных ситуаций, и участники применяли для урегулирования своего конфликта или экспресс-методику «Алгоритм урегулирования споров на основе теории игр (конверт А), или технику «Рациональная интерпретация поведения оппонента» (конверт В), или методику простого информирования о том, что такое процедура медиации (конверт С). По окончании выполнения любой из методик детям была предложена возможность принять участие в процедуре медиации.

После выполнения одной из экспресс-методик, выбранной в случайном порядке, взрослый, проводящий методику, предлагал участникам заполнить опросник

самочувствия и фиксировал варианты исходов конфликта:

1. Обе стороны выбрали участвовать в медиации.

2. Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора.

3. Ни одна из сторон не предпочла медиацию, и стороны от нее отказались.

В опроснике самочувствия по 10-балльной шкале (где 0 баллов — нет признака, 10 баллов — признак максимально выражен) предлагалось оценить выраженность своих чувств до и после выполнения методики по следующим факторам: «Гнев», «Страх», «Обида», «Желание ударить», «Желание отомстить», «Стыд», «Беспокойство», «Опасения, что конфликт увидят другие», «Беспокойство, что Вы неправы», «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте», «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так», «Желание убедить разумными доказательствами», «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» и «Сосредоточенность».

В ходе исследования было рассмотрено 57 реальных конфликтных ситуаций, в которых педагоги использовали описанные ниже экспресс-методики.

Участников конфликтных ситуаций — 123 человека (9 девочек и 114 мальчиков в возрасте от 11 до 15 лет).

Результаты исследования

После анализа полученных с помощью опросников данных выявлено следующее. Из 57 конфликтных ситуаций после применения экспресс-методик урегулирования конфликтных ситуаций — 3 ситуации, где обе стороны выбрали участвовать в медиации; 36 ситуаций, где только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора; 18 ситуаций, где ни одна из сторон не предпочла медиацию, и стороны от нее отказались.

Эффективность экспресс-методик как инструмента приглашения к медиации

При применении экспресс-методики № 1 в 71% из всех случаев был выбран вариант исхода «Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора». 29% — отказ от медиации.

При использовании экспресс-методики № 2 в 67% был выбран вариант исхода «Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора»; 33% — отказ от медиации.

При применении экспресс-методики № 3 в 50% был выбран вариант: «Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора» и в 17% случаев: «Обе стороны выбрали участвовать в медиации». Отказ от медиации — 33%.

Таблица 1. Эффективность экспресс-методик как инструмента оперативного совладания с конфликтной ситуацией (% от количества опрошенных участников)

Фактор	Конверт А	Конверт В	Конверт С
Выраженность уменьшилась			
Гнев	75	67	69
Обида	63	50	61
Желание ударить	57	50	46
Желание отомстить	6	42	38
Выраженность увеличилась			
Желание убедить разумными доказательствами	25	42	8
Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы	31	42	15

При реализации инструкций из конверта В максимально увеличилась выраженность таких значимых для урегулирования конфликтной ситуации факторов как «Желание убедить разумными доказательствами» и «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» — у 42% опрошенных. Наименьшее число изменений — конверт «С» 8% и 15% соответственно.

Максимально выражено снижение таких факторов как «Гнев» (у 75% опрошенных), «Обида» (у 63%), «Желание ударить» (у 57%) и «Желание отомстить» (у 63%) — при реализации конверта А. Сопоставимые между собой результаты — при реализации конвертов В и С.

Анализ результатов, полученных при применении экспресс-методики № 1 (Конверт А).

21 конфликтная ситуация (3 участницы — девочки, 18 участников — мальчики), в которых исследователи реализовали описанный ниже алгоритм. Участников конфликтных ситуаций 48 человек (9 девочек, 39 мальчиков в возрасте от 11 до 14 лет). Из 21 случая после реализации задания Конверта «А»: 0 случаев, где обе стороны выбрали участвовать в медиации; 15 случаев, где только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора; 6 случаев, где ни одна из сторон не предпочла медиацию, и стороны от нее отказались.

Описание экспресс-методики по совладанию с конфликтными ситуациями № 1 (Конверт А)

Алгоритм урегулирования споров на основе теории игр. Стороны извещаются о том, что переговоры могут быть жесткими, без компромиссов, а могут быть и с поиском компромиссов.

Текст взрослого (модератора): «Прежде чем вы начнете вести переговоры, вам предлагается оценить, как они могут выглядеть при бескомпромиссном, жестком подходе и как они могут выглядеть, если вы станете учитывать мнение друг друга. После этого вам будет предложено договариваться свободно или, при желании, можно будет привлечь медиатора к урегулированию спора. МЕДИАТОР — нейтральный, независимый человек, помогающий сторонам разрешить имеющийся конфликт, спор. При этом он не говорит, кто прав, кто виноват, а помогает наладить диалог между вами, чтобы вы сами могли принять устраивающее обоих решение по вашей ситуации; вся высказанная вами информация остается между ним и вами».

Шаг 1. Жесткий сценарий

1. Каждый из вас сейчас сделает заявление, учитывающие только свои интересы и не учитывающие интересы другого. («Я хочу, мне надо...»)
2. На основе этих заявлений, каждый строит вслух предположения о том, каким могло бы быть соглашение; после чего другая сторона сообщает о том, возможно ли такое соглашение или нет, и объясняет причины с указанием тех своих интересов, которым противоречит сделанное заявление («Меня вот это — устраивает, а вот это — не устраивает, потому что...»).

Шаг 2. Мягкий сценарий

1. Теперь каждый из вас делает заявление, учитывающие интересы другой стороны, и поясняет: «Почему я могу их учесть не в ущерб себе». («Я хочу ... и могу уступить вот в этом: ...»). (При обозначении этих позиций модератор соотносит озвученные детьми заявления из Шага 2 с заявлениями из шага 1 и фиксирует (озвучивает) наличие уступки в этих заявлениях).
2. На основе этих заявлений предположите, каким может быть ваше совместное обсуждение поиска взаимовыгодного решения без ущерба, как для себя, так и для партнера.

Шаг 3. Свободный выбор

1. Теперь вам с учетом того, что уже было вами высказано, предлагается сформулировать окончательные заявления, на основе которых могут начаться реальные переговоры, и решить, нужен ли вам медиатор. Напоминаю, что медиатор — нейтральный, независимый человек, помогающий сторонам разрешить имеющийся конфликт, спор, проводит процедуру медиации (вы добровольно участвуете в медиации, у каждого будет возможность высказаться и быть услышанным и совместно выработать решение по вашей ситуации). При этом медиатор не говорит, кто прав, кто виноват, а помогает наладить диалог между вами, чтобы вы сами могли принять устраивающее обоих решение по вашей ситуации; вся высказанная вами информация остается между ним и вами».
2. Скажите, что вы выбираете для себя в данном случае: медиация или свободные переговоры или отказ от переговоров (или иное, что выберут стороны).
3. Если вам будет организована встреча с медиатором, пойдете на медиацию для разрешения вашей ситуации?

Таблица 2. Изменение интенсивности выраженности факторов до и после проведения исследования, по мнению участников конфликтных ситуаций

Факторы	Уменьшилась выраженность		Увеличилась выраженность		Не изменилась	
	Кол-во случаев	%	Кол-во случаев	%	Кол-во случаев	%
Гнев	36	75	0	0	12	25
Страх	3	6,25	12	25	33	68,75
Обида	30	62,5	3	6,25	15	31,25
Желание ударить	27	56,5	0	0	21	43,75
Желание отомстить	30	62,5	0	0	18	37,5
Стыд	0	0	27	56,5	21	43,75
Беспокойство	6	12,5	12	25	30	62,5
Опасения, что конфликт увидят другие	12	25	6	12,5	30	62,5
Беспокойство, что Вы неправы	3	6,25	6	12,5	39	81,25
Беспокойство, что Вы проиграте в конфликте	6	12,5	6	12,5	36	75
Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так	12	25	9	18,75	27	56,5
Желание убедить разумными доказательствами	18	37,5	12	25	18	37,5
Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы	15	31,25	15	31,25	18	37,5
Сосредоточенность	15	31,25	3	6,25	30	62,5

(количество случаев — 48. Конверт А).

После применения экспресс-методики № 1 (Конверт А) участники отметили максимальное снижение выраженности следующих факторов: «Гнев» — в 75% случаев; «Обида» и «Желание отомстить» — в 63% случаев; «Желание ударить» — в 57% случаев.

Снизилась выраженность так же и у других факторов: «Желание убедить разумными доказательствами» — в 38% случаев; «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» и «Сосредоточенность» — в 31% случаев; «Опасения, что конфликт увидят другие» и «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так» — в 25% случаев.

Минимально снизилась выраженность таких факторов, как: «Беспокойство» и «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте» — в 13% случаев; «Страх» и «Беспокойство, что Вы не правы» — в 6%, «Стыд» — 0%.

После применения экспресс-методики № 1 (Конверт «А») участники отметили максимальное увеличение выраженности следующих факторов: «Стыд» — в 57% случаев.

Увеличилась выраженность и таких факторов, как: «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» — в 31% случаев; «Страх», «Беспокойство» и «Желание убедить разумными доказательствами» — в 25% случаев; «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так» — в 19% случаев; «Опасения, что конфликт увидят другие», «Беспокойство, что Вы не правы» и «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте» — в 13% случаев. «Обида» и «Сосредоточенность» — увеличилась в 6% случаев. А такие факторы как «Гнев», «Желание ударить» и «Желание отомстить» не увеличились — 0%.

После применения экспресс-методики № 1 (Конверт А) выраженность факторов осталась неизменной: 81% опрошенных — «Беспокойство, что Вы не правы»; 75% — «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте»; 69% — «Страх»; 63% — «Беспокойство», «Опасение, что конфликт увидят другие», «Сосредоточенность»; 44% — «Желание ударить»; 38% — «Желание отомстить», «Желание убедить разумными доказательствами». «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы»; 31% — «Обида»; 25% — «Гнев».

Анализ результатов, полученных при использовании экспресс-методики № 2 (Конверт В).

Всего: 18 конфликтных ситуаций, в которых исследователи использовали описанную ниже технику. Участников конфликтных ситуаций — 36 человек (мальчики в возрасте от 11 до 15 лет). Из 18 случаев после реализации задания Конверта В: 0 случаев, где обе стороны выбрали участвовать в медиации; 12 случаев, где только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора; 6 случаев, где ни одна из сторон не предпочла медиацию, и стороны от нее отказались.

Техника «Рациональная интерпретация поведения оппонента»

Часть I

Перед проведением техники необходимо обеспечить физическое увеличение дистанции между сторонами. Как вариант — развести их на расстояние, с которого одна из сторон не сможет услышать Ваш разговор с другой стороной.

Шаг 1

Исследовать вопрос отдельно с каждым из участников спора — «Что ты в этой ситуации хотел получить для себя?» Разговор вести негромко, чтобы другой (другие) участники спора не слышали вас.

При этом необходимо понимать, что в большинстве случаев ребенок будет указывать на негативные аспекты поведения своего оппонента или иные негативные аспекты. Его важно возвращать к обсуждению вопросов, связанных с теми целя-

ми, которые он хотел получить, имея в виду цели, связанные с приобретением чего-либо в свою пользу, а не причинением урона оппоненту.

Убедиться, что участник спора сам формулирует свое намерение. При необходимости помочь ему в этом с его согласия.

Шаг 2

Начать совместное исследование темы — «Как думаешь, почему он (оппонент) мог себя так вести? Если допустить, что он тоже хороший и разумный человек».

Задача данного шага: помочь ребенку в создании адекватных, альтернативных гипотез о поведении другого человека, включая подсказки с Вашей стороны. Желательно, чтобы таких гипотез было больше одной.

Шаг 3

Обсудить с ребенком, что важно для обсуждения с другой стороной и как об этом лучше всего сообщить собеседнику. Подготовить заявление, учитывающее интересы и свои и собеседника. Попросить ребенка подождать, пока Вы побеседуете со вторым участником спора.

Часть II

Повторить все шаги со вторым участником спора (в данном исследовании только две стороны конфликта).

Часть III

1. Сторонам, с учетом того, что уже было высказано, предлагается решить, нужен ли им медиатор.

2. Скажите, что вы выбираете для себя в данном случае: Медиация или свободные переговоры или отказ от переговоров (или иное, что выберут стороны).

3. Если вам будет организована встреча с медиатором, пойдете на медиацию для разрешения вашей ситуации?

По окончании выполнения алгоритма, участники конфликтной ситуации заполняли анкеты, где оценивали в баллах интенсивность выраженности своих чувств до и после проведения исследования по 10-бальной шкале.

Таблица 3. Изменение интенсивности выраженности факторов до и после проведения исследования, по мнению участников конфликтных ситуаций

Факторы	Уменьшилась выраженность		Увеличилась выраженность		Не изменилась	
	Кол-во случаев	%	Кол-во случаев	%	Кол-во случаев	%
Гнев	24	67	6	17	6	17
Страх	15	42	3	8	18	50
Обида	18	50	6	17	12	33
Желание ударить	18	50	6	17	12	33
Желание отомстить	15	42	3	8	18	50
Стыд	9	25	6	17	21	58
Беспокойство	12	33	12	33	12	33

Опасения, что конфликт увидят другие	3	8	0	0	33	92
Беспокойство, что Вы неправы	15	42	3	8	18	50
Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте	12	33	0	0	24	67
Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так	12	33	3	8	21	58
Желание убедить разумными доказательствами	12	33	15	42	9	25
Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы	9	25	15	42	12	33
Сосредоточенность	9	25	18	50	9	25

(количество случаев из 36). Конверт В.

После применения экспресс-методики № 2 (Конверт В) участники отметили максимальное снижение выраженности следующих факторов: «Гнев» — в 67% случаев; «Обида» и «Желание ударить» — 50%; «Страх», «Желание отомстить» и «Беспокойство, что Вы не правы» — в 42% случаев. Снизилась выраженность так же и у других факторов: «Беспокойство», «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте», «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так», а также «Желание убедить разумными доказательствами» — в 33% случаев; «Стыд», «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» и «Сосредоточенность» — в 25% случаев. Минимально снизилась выраженность таких факторов, как: «Опасения, что конфликт увидят другие» — в 8% случаев.

После применения экспресс-методики № 2 (Конверт В) участники отметили максимальное увеличение выраженности следующих факторов: «Сосредоточенность» — в 50% случаев. «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» и «Желание убедить разумными доказательствами» — в 42% случаев; «Беспокойство» — 33% случаев; «Гнев», «Обида», «Желание ударить» «Стыд» — в 17% случаев; Увеличилась выраженность и таких факторов, как: «Страх», «Желание отомстить», «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так», «Беспокойство, что Вы не правы» — в 8% случаев. «Опасения, что конфликт увидят другие» и «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте» — 0% случаев.

После применения экспресс-методики № 2 (Конверт В) выраженность факторов осталась на изначальном уровне:

92% опрошенных — «Опасение, что конфликт увидят другие»;

67% — «Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте»;

50% — «Беспокойство, что Вы не правы»; «Страх», «Желание отомстить»;

33% — «Беспокойство», «Желание ударить»; «Желание убедить разумными доказательствами», «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы»;

25% — «Сосредоточенность», «Обида»;

17% — «Гнев».

Анализ результатов, полученных при реализации экспресс-методики 3 (Конверт С)

18 конфликтных ситуаций, в которых исследователи реализовали описанный ниже алгоритм.

Участников конфликтных ситуаций — 39 человек (9 девочек, 30 мальчиков в возрасте от 11 до 13 лет). Из 18 случаев после реализации задания Конверта С: 3 случая, где обе стороны выбрали участвовать в медиации; 9 случаев, где только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора; 6 случаев, где ни одна из сторон не предпочла медиацию, и стороны от нее отказались.

Конверт С

Сторонам предлагают высказаться, объясняют, что такое медиация, отвечают на вопросы, если такие появляются, и предлагают каждому самостоятельно решить, нужен ли им медиатор.

Текст исследователя:

1. Попрошу каждого коротко рассказать, что произошло (выслушать; никаких оценок ситуации НЕ давать). Возможно, вы уже знаете, что есть такой метод разрешения конфликтных ситуаций — медиация (с участием третьей нейтральной и беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает участникам выработать определённое соглашение по спору, при этом сами участники полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения). При этом медиатор не говорит, кто прав, кто виноват, а помогает наладить диалог между вами, чтобы вы сами могли принять устраивающее обоих решение. Все, что говорится на процедуре медиации — конфиденциально, т.е. вся информация разглашению не подлежит.

2. Если вам будет организована встреча с медиатором, пойдете на медиацию для разрешения вашей ситуации?

По окончании выполнения алгоритма, участники конфликтной ситуации и исследователь заполняли анкеты, где оценивали в баллах интенсивность выраженности своих чувств до и после проведения исследования по 10-бальной шкале.

Таблица 4. Изменение интенсивности выраженности факторов до и после проведения исследования, по мнению участников конфликтных ситуаций

Факторы	Уменьшилась выраженность		Увеличилась выраженность		Не изменилась	
	Кол-во случаев	%	Кол-во случаев	%	Кол-во случаев	%
Гнев	27	69	0	0	12	31
Страх	9	23	6	15	24	61
Обида	24	61	0	0	15	38
Желание ударить	18	46	0	0	21	54
Желание отомстить	15	38	6	15	18	46
Стыд	12	31	9	23	18	46
Беспокойство	12	31	12	31	15	38
Опасения, что конфликт увидят другие	21	54	0	0	18	46
Беспокойство, что Вы неправы	9	23	3	7,7	27	69
Беспокойство, что Вы проиграете в конфликте	6	15	3	7,7	30	77
Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так	15	38	6	15	18	46
Желание убедить разумными доказательствами	9	23	3	7,7	18	46
Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы	15	38	6	15	18	46
Сосредоточенность	15	38	9	23	15	38

(количество случаев: 39. Конверт С)

После применения экспресс-методики № 3 (Конверт С) участники отметили максимальное снижение выраженности следующих факторов: «Гнев» — в 69% случаев; «Обида» — в 61% случаев; «Опасения, что конфликт увидят другие» — 54%; «Желание ударить» — 46%; «Желание отомстить», «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так», «Сосредоточенность» и «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» — 38%. Снизилась выраженность так же и у других факторов: «Стыд» и «Беспокойство» — в 31% случаев; «Страх», «Беспокойство, что Вы не правы», а также

«Желание убедить разумными доказательствами»- в 23% случаев. Минимально снизилась выраженность таких факторов, как: «Беспокойство, что Вы проиграте в конфликте» — в 15% случаев;

После применения экспресс-методики № 3 (Конверт С) участники отметили максимальное увеличение выраженности следующих факторов: «Беспокойство» — в 31% случаев. Увеличилась выраженность и таких факторов, как: «Стыд» и «Сосредоточенность» — в 23% случаев. «Страх», «Желание отомстить», «Беспокойство, что над Вами будут потом издеваться, если что-то пойдет не так» и «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» — в 15% случаев. «Беспокойство, что Вы не правы», «Беспокойство, что Вы проиграте в конфликте» и «Желание убедить разумными доказательствами» — в 8% случаев. Выраженность факторов «Гнев», «Обида», «Желание ударить» и «Опасения, что конфликт увидят другие» не увеличилась — 0% случаев. «Опасения, что конфликт увидят другие» и — 0% случаев.

После применения экспресс-методики № 3 (Конверт С) выраженность факторов осталась на прежнем уровне: 77% — «Беспокойство, что Вы проиграте в конфликте»; 69% — «Желание убедить разумными доказательствами»; 61% — «Страх»; 54% — «Желание ударить»; 46% опрошенных — «Опасение, что конфликт увидят другие»; «Желание отомстить» и «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы»; 38% — «Беспокойство», «Беспокойство, что Вы не правы», «Сосредоточенность» и «Обида»; 31% — «Гнев».

Выводы

Рассматривая данные, полученные при применении вышеописанных экспресс-методик в общеобразовательных учреждениях, представляется возможным сделать следующие выводы.

1. Во всех трех экспресс-методиках примерно равное количество случаев отказов от дальнейшего участия в процедуре медиации (29% опрошенных — конверт А, по 33% опрошенных — конверты В и С). В то же время, при реализации экспресс-методики № 1 в 71% из всех случаев был выбран вариант исхода «Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора».

2. В ходе реализации экспресс-методики № 2 — в 67% случаев был выбран вариант исхода «Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора».

3. При реализации экспресс-методики № 3 — в 50% случаев был выбран вариант «Только одна из сторон видит медиацию желательной для урегулирования спора» и в 17% случаев — «Обе стороны выбрали участие в медиации».

4. При реализации инструкций из конверта В максимально увеличилась выраженность таких значимых для урегулирования конфликтной ситуации факторов как «Желание убедить разумными доказательствами» и «Желание перевести конфликт в спокойный вариант обсуждения проблемы» — у 42% опрошенных. Наименьшее число изменений — конверт С, 8% и 15% соответственно.

5. Максимально выражено снижение таких факторов как «Гнев» (у 75% опрошенных), «Обида» (у 63%), «Желание ударить» (у 57%) и «Желание отомстить»

(у 63%) — при реализации конверта А. Сопоставимые между собой результаты имеют реализации конвертов В и С.

6. Исходя из полученных данных, можно предположить, что из примененных экспресс-методик («Алгоритм урегулирования споров на основе теории игр», конверт А; техника «Рациональная интерпретация поведения оппонента», конверт В; методика простого информирования о том, что такое процедура медиации, конверт С), в качестве инструмента оперативного совладания с конфликтными ситуациями в общеобразовательном учреждении достаточно надежно зарекомендовали себя «Алгоритм урегулирования споров на основе теории игр (конверт А) и «Техника реконфигурации инициатив» (конверт В).

7. В то же время все три методики могут быть применены и как инструмент приглашения к участию в процедуре медиации, при более эффективном для выполнения данной задачи экспресс-методике конверта С — простое информирование о процедуре медиации.

Тема результативного применения экспресс-методик и эффективного обучения педагогов экспресс-методикам совладания с конфликтными ситуациями в общеобразовательных учреждениях требует дальнейшего изучения.

Литература

Страссер, Рэндольф 2015 — *Страссер Ф., Рэндольф П.* Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов. М.: МЦУПК, 2015.

Фомиченко 2013 — *Фомиченко А.С.* Представления учителей о причинах агрессивного поведения учащихся разных классов общеобразовательной школы // Социальная психология и общество. 2013. № 2. — С. 81–93.

Харитонов 2015 — *Харитонов С.В.* Основы поведенческой психотерапии. М., 2015.

Харитонов 2013 — *Харитонов С.В. и др.* Сравнительный анализ наиболее распространенных методов оценки суицидального риска / С.В. Харитонов, Е.Б. Любов, С.В. Рызова, В.А. Соболев, В.М. Кушнарев // Суицидология. 2013. Т. 4. № 4 (13). С. 17–22.

Харитонов, Цупрун, Паршин 2013 — *Харитонов С.В., Цупрун В.Е., Паршин А.П.* Программа включения родственников в превенцию суицидов у больных с личностными расстройствами // Медицинская психология в России. 2013. № 2. С. 13.

Шамликашвили и др. 2015 — *Шамликашвили Ц.А. и др.* Результаты анализа психологических факторов, влияющих на динамику споров и экспертная оценка их податливости стороннему влиянию / Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, Д.Н. Пчелинцева, А.Н. Степанищев // Глобальный научный потенциал. 2015. № 4 (49). С. 25–32.

Шавликашвили, Харитонов 2013 — *Шамликашвили Ц.А., Харитонов С.В.* Роль установок восприятия в достижении соглашений внутри семейных пар // Теория и практика общественного развития. 2013. № 9. — С. 112–117.

Шамликашвили 2007 — *Шамликашвили Ц.А.* Основы медиации как процедуры урегулирования споров. Медиация и право. Посредничество и примирение. 2007. № 2.

Шамликашвили и др. 2017 — Причины споров между детьми и действенные способы их урегулирования с точки зрения сотрудников образовательных учреждений / Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, В.П. Графский, Д.Н. Пчелинцева // Вестник Федерального института медиации. 2017. № 2. — С. 22-27.

Шамликашвили 2011 — *Шамликашвили Ц.А.* Спора еще нет, но путь к выходу из конфронтации уже намечен // Медиация и право. Посредничество и примирение. 2011. № 3.

Шамликашвили, Семенова 2010 — *Шамликашвили Ц.А., Семенова О.А.* Почему ребенку трудно учиться в школе и как ему помочь, нейропсихологический подход: ознакомительный курс: [учебное пособие] Москва, 2010.

References

Strasser, Rendolf 2015 — *Stresser F., Rendolf P.* Mediacya: psihologicheskij vzglyad na razreshenie konfliktov. M.: MCUPK, 2015.

Fomichenko 2013 — *Fomichenko A.S.* Predstavleniya uchitelej o prichinah agressivnogo povedeniya uchashchihsya raznyh klassov obshcheobrazovatel'noj shkoly // Social'naya psihologiya i obshchestvo. 2013. No. 2, p. 81–93.

Kharitonov 2015 — *Kharitonov S.V.* Osnovy povedencheskoj psihoterapii. M., 2015.

Kharitonov et al. 2013 — *Kharitonov S.V. et al.* Sravnitel'nyj analiz naibolee rasprostranennyh metodov ocenki suicidal'nogo riska / S.V. Haritonov, E.B. Lyubov, S.V. Ryzova, V.A. Sobolev, V.M. Kushnarev, in: Suicidologiya. 2013. Vol. 4. No. 4 (13), p. 17–22.

Kharitonov, Cuprun, Parshin 2013 — *Kharitonov S.V., Cuprun V.E., Parshin A.P.* Programma vklyucheniya rodstvennikov v prevenciyu suicidov u bol'nyh s lichnostnymi rasstrojstvami, in: Medicinskaya psihologiya v Rossii. 2013. No. 2, p. 13.

Shamlikashvili i dr. 2015 — *Shamlikashvili Ts.A. i dr.* Rezul'taty analiza psihologicheskikh faktorov, vliyayushchih na dinamiku sporov i ekspertnaya ocenka ih podatlivosti storonnemu vliyaniyu / C.A. Shamlikashvili, S.V. Haritonov, D.N. Pchelinceva, A.N. Stepanishchev, in: Global'nyj nauchnyj potencial. 2015. No. 4 (49), p. 25–32.

Shavlikashvili, Kharitonov 2013 — *Shamlikashvili Ts.A., Kharitonov S.V.* Rol' ustanovok vospriyatiya v dostizhenii soglashenij vnutri semejnyh par // Teoriya i praktika obshchestvennogo razvitiya. 2013. № 9. — S. 112–117.

Shamlikashvili 2007 — *Shamlikashvili Ts.A.* Osnovy mediacyi kak procedury uregulirovaniya sporov, in: Mediacya i pravo. Posredничество i primirenje. 2007. No. 2.

Shamlikashvili et al. 2017 — Prichiny sporov mezhdru detmi i dejstvennye sposoby ih uregulirovaniya s tochki zreniya sotrudnikov obrazovatelnyh uchrezhdenij / Ts.A. Shamlikashvili, S.V. Kharitonov, V.P. Grafskiy, D.N. Pchelintceva, in: Vestnik Federalnogo instituta mediacyi. 2017. No. 2, p. 22-27.

Shamlikashvili 2011 — *Shamlikashvili Ts.A.* Spora eshche net, no put' k vyhodu iz konfrontacii uzhe namechen, in: *Mediaciya i pravo. Posrednichestvo i primirenje.* 2011. No. 3.

Shamlikashvili, Semenova 2010 — *Shamlikashvili Ts.A., Semenova O.A.* Pochemu rebenku trudno učit'sya v shkole i kak emu pomoch', nejropsihologicheskij podhod: oznakomitelnij kurs: [uchebnoe posobie] Moskva, 2010.