

РОЛЬ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ ВО ВРЕМЕННОМ ДЕТСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

THE ROLE OF A MEDIATING RECONCILIATION SERVICE IN SOLVING THE CONFLICTS IN A TEMPORARY CHILDREN GROUP

S. Akutina

Annotation

The author of this article emphasizes the possibility to solve conflicts in a temporary social group. She presents the results of social scientific survey on the constructive and efficient cooperation among children and colleagues in a summer camp with the help of the Pilot Reconciliation Service. The main activities are enlightened: conflict diagnostic, personal development of the summer camp participants, conflict solving counseling, preventive conflict program, analytical work of a conflictologist in a temporary social group, scientific methodological activity.

Keywords: conflict, children's temporary staff, experiment, experimental seasonal time-reconciliation service.

Акутина Светлана Петровна

*Д.пед.н., профессор, Арзамасский фил.,
Национальный исследовательский
Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского",
г. Арзамас*

Аннотация

В статье рассматривается возможность разрешения конфликтов в условиях временного коллектива. Представлены результаты экспериментального исследования, направленного на предмет умения конструктивного взаимодействия с детьми и коллегами в детской оздоровительном лагере с помощью создания экспериментальной Службы Примирения. Показаны направления деятельности Службы: конфликтологическая диагностика, личностное развитие отдыхающих, конфликтологическое консультирование, профилактическое направление службы по разрешению конфликтов в детском оздоровительном лагере, аналитическая работа конфликтолога во временном коллективе, научно – методическая деятельность.

Ключевые слова:

Конфликт, временный детский коллектив, эксперимент, временно-сезонная экспериментальная Служба примирения.

Современное время – время столкновения интересов, противоречий, время конфликтов. Конфликты проявляются в деятельности всех социальных институтов и социальных групп. Проблема конфликтов исследуется многими отечественными учеными: конфликты в среде школьного коллектива изучаются В.М. Афоньковой, Е.А. Тимоховец; сущность конфликтов, причины возникновения в подростковых коллективах и молодежных группах – Б.С. Алишевым, В.М. Басовой, Т.В. Драгуновой, Е.В. Первышевой, Т.А. Чистяковой, А.И. Шкиль; конфликты между обучающимися и педагогами рассматриваются О.Н. Лукашенко, Н.Е. Щурковой; природа конфликтов во временном детском коллективе изучаются О.И. Копытиной, М.Л. Самойловой и другими учеными.

Образовательный процесс в современном детском лагере характеризуется комплексом факторов, которые могут провоцировать повышение конфликтности: неполнота отрядов; разновозрастные группы детей; нехватка компетентных педагогических кадров; отсутствие методических знаний, опыта в решении трудных задач. Все перечисленные факты ведут к возникновению конфликтов в условиях детского оздоровительного

лагеря [1]. Психолого-педагогический процесс готовности педагогов к разрешению конфликтов во временном коллективе детей носит системно организованный характер [4]. Рассмотрим вопрос конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в детской среде на примере ДОБО "Ласточка" Нижегородской области*.

* В статье частично использовались материалы магистерской диссертации методиста лагеря Шмулевой Д.В., научный консультант - автор статьи.

Теоретическое изучение проблемы и анализ деятельности педагогов (вожатых) послужило основой экспериментального исследования. Эксперимент проводился в два этапа перед началом летнего оздоровительного сезона и в начале первой смены. В нем приняли участие педагоги (вожатые), претендующие работать весь летний сезон 2016 года во временном коллективе, которые были условно разделены на две группы – экспериментальную и контрольную. В исследовании приняло участие 30 испытуемых в возрасте 18–22 лет (8 юношей и 22 девушки). Контрольная группа составила 15 человек: из них – 5 юношей и 10 девушек, в состав экспериментальной группы вошли 3 юноши и 12 девушек.

Отобранные педагоги (вожатые) являются как сотрудниками ДОБО "Ласточка", успешно отработавшие на базе детского отдыха несколько летних сезонов, так и молодежь, только что прошедшая "Школу вожатого". С вожатыми и будущими вожатыми была проведена первичная диагностика на предмет умения конструктивного взаимодействия с детьми и коллегами в условиях детского лагеря и возможности конструктивного разрешения конфликтов. Необходимо отметить, что у испытуемых был создан настрой на серьезную работу, так как каждому из них хотелось вступить в экспериментальную службу медиации, планируемую создать на базе ДОБО "Ласточка" по разрешению возникающих конфликтных ситуаций во временном коллективе.

Для изучения уровня готовности педагогов (вожатых) к разрешению конфликтов, возникающих во временном коллективе детей и педагогов нами использовались следующие методики: "Тест на конфликтность" (методика Кноблех-Фальконетт); "Агрессивность межличностных отношений" (методика А. Ассингера); "Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению" (методика К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной)); "Доминирующие стратегии конфликтного поведения" (тест Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).

"Тест на конфликтность Кноблех – Фальконетт" направлен на выявление внутренней конфликтности личности педагога, нерешительности и неуверенности в себе, потребности в постоянной опеке или наличие гармоничности, спокойствия, уверенности в себе, сбалансированности желаний и способностью грамотно разрешить конфликт в детском коллективе. Методика А. Ассингера "Агрессивность межличностных отношений" предназначена для диагностики общего уровня агрессивности личности и направленности агрессии, уровня корректности при социальных контактах. Методика позволяет определить, достаточно ли человек корректен в отношении к окружающим, легко ли с ними может общаться. Третья методика "Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению" К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной) позволяет определить типические способы реагирования вожатого на конфликтные ситуации, выявить тенденции его взаимоотношений в сложных конфликтных условиях. Стратегии конфликтного поведения среди педагогов исследовалась с помощью теста "Доминирующие стратегии конфликтного поведения". Использование диагностического материала в форме метафор (поговорки, устоявшиеся истины) было нацелено на снижение стереотипов и самоидеализации у педагогов детского лагеря. Анализ результатов констатирующего этапа эксперимента по методике "Тест на конфликтность Кноблех – Фальконетт" выявил, что 60% вожатых экспериментальной и 53,3% контрольной группы преобладает компонент

"Гармоничность", что в свою очередь говорит об эмоциональном спокойствии вожатого, уверенности в себе, последовательности в действиях; в конфликтной ситуации такой педагог способен достаточно конструктивно решить конфликт во временном детском коллективе. Первичное исследование также показало, что 40% педагогов (вожатых) экспериментальной и 46,6% контрольной группы относят себя к категории "эгохватание", которая свидетельствует о внутренней конфликтности личности вожатого, склонности к нерешительности и неуверенности в себе, отсутствия уверенности, что он сможет разрешить конфликт между детьми. Проведение первичной диагностики в экспериментальной и контрольной группе по методике "Агрессивность межличностных отношений" А. Ассингера дало следующие результаты: 26,6% вожатых экспериментальной и контрольной групп чрезмерно миролюбивы, вожатым не хватает решительности в действиях, так как это обусловлено недостаточной уверенностью в собственных силах. Первичное исследование проявления агрессивности в межличностных отношениях показало, что 40% испытуемых экспериментальной и 33,3% контрольной группы – умеренно агрессивны, успешны в педагогическом и детском коллективе, уверены в собственных силах. Излишней агрессивной формой поведения обладают 33,3% педагогов (вожатых) в экспериментальной группе и 40% – в контрольной группе. Такие педагоги (вожатые) пытаются стремительно подняться вверх по карьерной лестнице в условиях временного коллектива, найти поддержку у администрации лагеря, применяя жесткие методы взаимодействия с коллегами.

По методике "Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению" К. Томаса были получены следующие результаты: 13,3% в экспериментальной группе и 20% в контрольной группе испытуемых ведущей стратегией поведения выступает конкуренция; 33,3% в экспериментальной группе и 26,7% в контрольной имеют ведущую стратегию в поведении – сотрудничество. Для 26,7% в экспериментальной группе и 13,3% в контрольной для вожатых характерен тип поведения в конфликте – компромисс; 20% в экспериментальной группе и 13,3% в контрольной имеют выраженный тип поведения в конфликте – приспособление; у экспериментальной группы – 6,7%, в контрольной группе – 13,3% испытуемых ведущей стратегией является избегание, т.е. для них характерно стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт, считать его безопасным; стремление выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от споров, дискуссий, возражений оппоненту, высказывания своей позиции. Результаты методики "Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению" К. Томаса показывают о наличии у испытуемых обеих групп

высоких показателей поведения в конфликте – "сотрудничество", так в экспериментальной группе показатель составил 33,3 %, в контрольной – 26,7%, что является хорошей основой для разрешения детских конфликтов в условиях детского оздоровительного лагеря.

К тесту "Доминирующие стратегии конфликтного поведения" (метафорический вариант) испытуемым было предложено необычное задание, которое заключалось в оценке степени использования предложенных поговорок в своей поведенческой практике. По соотношению двух доминирующих целей, отражающих направленность "на себя" и "взаимодействие с другими людьми", были представлены 35 метафорических суждений. По соотношению двух доминирующих целей, отражающих направленность "на себя" и "взаимодействие с другими людьми", выделяют следующие метафорические стратегии конфликтного поведения: тип 1. "Черепашка" – стратегия ухода под панцирь, то есть отказа, как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими. Тип 2. "Акула" – силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что конфликты решаются лишь выигравшем одной из сторон и проигравшем второй. Тип 3. "Медвежонок" – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями. Тип 4. "Лиса" – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения. Тип 5. "Сова" – стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников. Нами были получены следующие результаты: 6,7% в экспериментальной группе и 20% в контрольной группе по стратегии "Черепашка" – стратегия "ухода под панцирь", то есть отказа вожатого, как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с администрацией, педагогами, детьми; 13,3% в экспериментальной группе и 20% в контрольной группе по стратегии "Акула" – силовая стратегия; 20% в экспериментальной группе и 13,3% в контрольной группе по стратегии "Медвежонок" – стратегия сглаживания острых углов: такие вожатые хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями; 26,7% в экспериментальной группе и 20% в контрольной группе по стратегии "Лиса" – стратегия компромисса; 33,3 % в экспериментальной группе и 26,7 % в контрольной группе по стратегии – "Сова". Результаты теста "Доминирующие стратегии конфликтного поведения" наглядно показывают о наличии у испытуемых обеих групп высоких показателей по стратегии "Сова" так в эксперимен-

тальной группе показатель составил 33,3 %, в контрольной 26,7%, что демонстрирует идентичность показателей с результатами диагностической методики predispositionности личности к конфликтному поведению К. Томаса.

Проведенная диагностическая работа убедила в необходимости систематической деятельности по развитию готовности педагогов к разрешению конфликтов во временном коллективе детей [4]. Для разрешения конфликтных ситуаций в лагере была создана временно-сезонная экспериментальная Служба Примирения по примеру Школьной службы медиации [3]. Организация Службы Примирения реализовывалась в несколько этапов. Первый этап – подготовительно-организационный, характеризующийся выбором специалиста, готового взять на себя ответственность за создание Службы Примирения. В оздоровительном центре "Ласточка" координатором службы примирения выступил привлеченный специалист психолог-конфликтолог, имеющий соответствующие образование. Далее был реализован механизм создания Службы Примирения: набор кандидатов на роль вожатых-посредников службы примирения; организация и проведение вводного занятия для кандидатов в вожатые-посредники; отбор вожатых-посредников (по результатам собеседования и диагностики); обучение отобранных вожатых-посредников; разработка механизма деятельности службы примирения на базе ДОБО "Ласточка" [3,5]. В состав Службы Примирения были отобраны 15 вожатых, обладающих необходимыми личностными и профессиональными качествами для роли посредника (по результатам диагностики) и прошедших обучение по программе психолого-педагогической помощи педагогам в разрешении конфликтов во временном коллективе детей. На втором этапе разрабатывалось Положение о Службе Примирения, в котором закреплены основные аспекты ее работы, структура. На третьем этапе осуществлялась обучающая программа занятий для вожатых-посредников, которая кроме отработки навыков конструктивного разрешения конфликтов, позволила оценить ресурс каждого из участников, сделать выводы о готовности выполнять обязательства посредника. На четвертом этапе непосредственно ведется работа Службы Примирения с конкретными случаями конфликтных ситуаций, а также сопровождение вожатых-посредников: супервизия во время проведения примирительных мероприятий; обсуждение и анализ результатов деятельности педагога (вожатого), трудностей, которые испытывает педагог при осуществлении посреднической деятельности; организация и проведение обучающих мероприятий для педагогического состава, направленных на взаимодействие участников Службы Примирения, отработку и развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций, психолого-педагогическая, социальная под-

держка и поощрение педагогов (вожатых) [5]. На пятом этапе осуществляется рефлексивный анализ проделанной работы, подведение итогов в форме круглого стола, накопление практического и методического опыта по разрешению конфликтов во временном детском коллективе [1].

Служба Примирения лагеря оказывает существенное влияние на формирование конфликтологической компетенции педагогов, поскольку призвана не только урегулировать существующие противоречия, но и сопровождать и обучать отдыхающих навыкам минимизации уровня конфликтности. В общем смысле, Службу Примирения можно рассматривать как методическое объединение специалистов, работающих в оздоровительном лагере: педагогов, вожатых, психологов – конфликтологов. Необходимо отметить, что основная роль в Службе Примирения отводится конфликтологу.

Деятельность психолога– конфликтолога ДОБО "Ласточка" комплексная и осуществляется по нескольким направлениям:

1. Диагностическое направление предполагает изучение индивидуальных особенностей личности отдыхающих для выявления причин возможного возникновения конфликтов, требующих тесного взаимодействия с воспитателем, вожатым и родителями (или лицами их заменяющими).

2. Направление деятельности, направленное на личностное развитие отдыхающих, включающее создание условий для их поддержки. В рамках данного направления конфликтолог выделяет группы детей, нуждающихся в помощи на основании собственных наблюдений, наблюдений воспитателей, вожатых, родителей, а также на основании результатов диагностических мероприятий.

3. Конфликтологическое консультирование – оказание психологической помощи субъектам образовательного процесса в решении актуальных задач успешного развития и позитивной социализации. Оно носит индивидуальной или групповой характер работы на общетрядных мероприятиях; консультаций для родителей (информирование о трудностях адаптации ребенка в первый раз приехавшего в лагерь, разъяснение особенностей переживаемого ребенком возрастного этапа развития, информирование об особенностях взаимодействия с детьми отряда, вопросам включения ребенка в жизнедеятельность лагеря и т.д.). С педагогами проводятся методические консилиумы по вопросам предотвращения конфликтов в лагере, индивидуальные консультации в случаях возникновения острых конфликтных ситуаций [5].

4. Профилактическое направление по предотвращению возникновения конфликтов в лагере. Осуществ-

ляется разработка конкретных практических рекомендаций для педагогических работников, администрации, обслуживающего персонала, родителей, детей по профилактике конфликтов, проведение информирующих мероприятий о деятельности конфликтолога в лагере.

5. Аналитическая работа конфликтолога в детском лагере: создание планов работы на смену, на день (неделю) и отчеты об их выполнении; индивидуальные диагностические материалы, которые хранятся до конца смены; учет консультаций отдыхающих, воспитателей, вожатых, родителей, анализ собственной деятельности.

6. Научно – методическая работа: знакомство с планированием работы детского лагеря; оформление результатов работы в социально-значимые проекты, развивающие программы, научные публикации по актуальным проблемам разрешения конфликтов во временном коллективе; участие в научно-практических и методических конференциях, круглых столах, семинарах; прохождение курсов повышения квалификации, курсов переподготовки при необходимости; обзор современной научной и методической литературы. Особое значение в деятельности Службы Примирения приобретает работа в экстремальных и критических ситуациях, когда необходимо оказать экстренную помощь детям, воспитателям, вожатым, родителям и администрации. Наличие кабинета конфликтолога и его многофункциональность позволяет решать ряд специфических задач, связанных с преодолением стрессовых нарушений и их последствий, в том числе: нормализация эмоционального фона в детском лагере, обучение конструктивному поведению в стрессовых ситуациях.

Все направления профессиональной работы психолога–конфликтолога требуют методического и организационно–технического обеспечения. Методическое обеспечение составляют различные виды инструментария для осуществления диагностических процедур, материалы для проведения коррекционных программ и необходимый реквизит для различных форм работы. Выбор метода обследования – один из сложных этапов диагностико–коррекционной работы конфликтолога. В настоящее время существует множество диагностических методик, поэтому необходимо уметь выбрать те, которые соответствуют целям и задачам исследования, а также целому ряду важных принципов: имеющийся арсенал методик в кабинете конфликтолога носит разнонаправленный характер, охватывая все стороны жизни человека, в том числе психические процессы, свойства, состояния, направленность личности, ее установки, ценностные ориентации, интеллектуальный уровень, особенности межличностного взаимодействия, стрессоустойчивость и поведенческие реакции в напряженных ситуациях [2]. Служба Примирения – это альтернатива привычным способам разрешения конфликтных ситуаций в лагере. Использование данной примиритель-

тельной технологии позволяет решать возникающие проблемные ситуации посредством организации конструктивного диалога между конфликтующими сторонами. После обучения в службе медиации по умению конструктивного разрешения конфликтов, работы в лагере на протяжении нескольких смен, было проведено повторное диагностирование участников эксперимента. Результаты повторной диагностики по тесту "на конфликтность Кноблех – Фальконетт" в экспериментальной группе показали, что количество педагогов (вожатых), способных разрешить конфликт в детском коллективе с компонентом "Гармоничность" стало преобладать на 37 %, в свою очередь снизилось количество испытуемых с компонентом "Эгохватание". Все участвующие в эксперименте вожатые смогли оценить свой уровень конфликтности в коллективе. При повторном исследовании по методике А. Ассингера "Агрессивность межличностных отношений" были получены следующие данные: у 33,3 % в экспериментальной группе улучшились показатели по критерию – умеренно агрессивны, педагоги стали более уверены в собственных силах и появилась желанная быть более успешным в коллективе коллег и детей. Существенно снизился показатель – "излишне агрессивны", вожатые пересмотрели свое поведение, поменяли мнение по методам достижения поставленных целей, стали готовы к решению детских конфликтов. Результаты повторного исследования диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению по методике К. Томаса свидетельствуют о том, что в экспериментальной группе улучшились показатели по стратегии "сотрудничество" с 33,3% до 46,7%, в контрольной группе также резуль-

таты по стратегии сотрудничества улучшились с 26,7% до 33,3%, что может свидетельствовать, что педагоги (вожатые), отобранные по данному показателю, готовы искать новые решения в конфликтной ситуации, полностью, удовлетворив интересы обеих сторон в ходе открытого обсуждения. По стратегии – "избегание" в экспериментальной группе также произошли перемены, ни один из испытуемых не придерживается стратегии в поведении "избегание". Изменились показатели в экспериментальной группе по стратегии "компромисс" с 26,7% до 34,1%, по стратегии – "приспособление" с 20% до 12,8%, по стратегии – "конкуренция" с 13,2% до 6,4%. В контрольной группе данные остались неизменными. Результаты повторной диагностики доминирующих стратегий конфликтного поведения свидетельствуют о том, что и в экспериментальной, и в контрольной группах произошли изменения в стратегиях конфликтного поведения – открытой и честной конфронтации – "Сова" в экспериментальной группе показатель составил 46,7%, в контрольной – 32,9%; в стратегии компромисса – "Лиса" увеличения показателя с 26,7 % до 35,1%, в стратегии сглаживания острых углов – "Медвежонок" с 20% до 12,9 %, в силовой стратегии – "Акула" снижение показателя с 13,3 % до 6,7%.

Таким образом, полученные результаты повторной диагностики педагогов (вожатых) к разрешению конфликтов во временном коллективе детей, их стремление к новым условиям взаимодействия будет способствовать успешному профессиональному развитию в разрешении конфликтных ситуаций во временном детском коллективе.

ЛИТЕРАТУРА

1. Акутина С.П. Практика и проблемы организации детского отдыха и оздоровления в системе дополнительного образования детей и взрослых/ С.П. Акутина, В.А. Волгунов, Т.Т. Щелина // История, методология и практика современного образования в России: Монография; [под ред. Н.П. Ходаковой]. Новосибирск: Изд. "СибАК", 2014. 182 с.; авт. 139–161
2. Горох, О. В. Медиация как метод разрешения конфликта в школьной среде / О.В. Горох. – Ананьевские чтения – 2010. Современные прикладные направления и проблемы психологии: материалы науч. конф., 19–21 окт. 2010 г. / отв. ред. Л. А. Цветкова. – СПб.: Изд-во С.– Петерб. ун-та, 2010 – С. 109–111
3. Зинова, Е.Ю. Школьная служба примирения: от идеи к действиям/ Е.Ю. Зинова // Педагогическое обозрение. Ханты– Мансийск. – 2010. – № 10 (107). – С. 8–9.
4. Русанова Е.В. К вопросу о методах обучения педагогов конструктивным стратегиям преодоления конфликтных ситуаций / Е. В. Русанова // Научное сообщество студентов : материалы IX Междунар. студенч. науч.–практ. конф. (Чебоксары, 31 мая 2016 г.) / редкол.: О. Н. Широков [и др.]. – Чебоксары: ЦНС "Интерактив плюс", 2016. – С. 194–196.
5. Харитоновна И.В. Специфика разрешения конфликтных ситуаций в детском оздоровительном лагере / И.В. Харитоновна, О.С. Осина // Материалы XIV научн. конф. ученых, аспирантов и студентов Мордовского гос. ун-та им. Н.П.Огарева. – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2010. – С. 415 – 419.