**МЕТОДЫ И МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Муниципальный семинар. 01.03.2016

(из опыта определения ведущего типа конфликтов в школе)

*Петрова Е.В., педагог-психолог*

*МОУ Ермаковская СОШ*

*Рыбинского МР*

***Вступление:***

***Просмотр фрагмента «Конфликт»***

***Вопросы после просмотра***

1. Какое названые Вы бы дали этому видеофрагменту?
2. Дайте определение конфликту.
3. Какие выходы из конфликтной ситуации здесь были продемонстрированы?

А сейчас я предлагаю послушать куратора Службы школьной медиации ШАНС Яковлеву Маргариту Анатольевну.

В начале нужно рассмотреть методы психологии в исследовании конфликтов.

Современная конфликтология не разрабатывает свой собственный инструментарий, а широко использует методы и методики, разработанные в других отраслях знаний.

1. **Наблюдение** – прямая и непосредственная регистрация событий и условий, в которых они имеют место. Применяются для изучения конфликтов различного уровня – от внутриличностного до межгосударственного. Как метод сбор первичной информации об изучаемом объекте путем целенаправленного, организованного, непосредственного восприятия и фиксирования конфликтных событий наблюдение обладает рядом достоинств. В ходе наблюдения конфликт воспринимается непосредственно. Это может быть обеспеченно участием в конфликте (наблюдатель выступает одним из оппонентов) и восприятием конфликта со стороны (свидетель, второстепенный участник, посредник). Однако наблюдение имеет и недостатки: частный характер наблюдаемой ситуации; взаимное влияние наблюдателя и конфликта. Наблюдатель становится в той или иной степени участником конфликта, а полученные таким образом факты несут отпечаток личностной, субъективной оценки. К недостаткам также можно отнести трудоемкость оформления итогов наблюдения.

**Этот метод мы применили, поставив в классах с 3 по 11 коробки, и объяснили их предназначение. А вот результат, читаю дословно по наблюдениям кл. руководителя 4 класса:**

«Коробочка» была выставлена после объяснения детям, что такое Служба медиации. Накануне в классе произошел небольшой конфликт между мальчиками и девочками, поэтому дети бурно отреагировали на данное предложение. «Коробочка» была выставлена на общедоступное место в классе. Но так как класс дружный, то конфликты очень быстро разрешаются, и необходимости дополнительного вмешательства возникает крайне редко. «Коробочка» оказалась «задвинута» без должного интереса со стороны учащихся.

Итак, в большинстве классов. Наше предположение, что этот метод сработает не оправдал себя.

1. **Социометрия** – социально-психологический тест для оценки межличностных эмоциональных связей в группе, в конфликтологии применяется для выявления напряженных взаимоотношений в малой группе. Социометрия основывается на определении каждым членом группы своего отношения к окружающим по предложенным критериям.

**Трудоёмкая работа связана с обработкой**.

1. **Изучение документов** – исследование информации для анализа конфликтов, зафиксированной в рукописном или печатном тесте (трудовые договора, договора между организациями, должностные инструкции, конкретные приказы и распоряжения, объяснительные записки, доклады и т.п. в зависимости от ситуации), на компьютерной дискете, кинопленке и др. Информация фиксируется с помощью букв, цифр, стенографических и иных знаков, рисунков, фотографий, звукозаписей и т.д. Обычно при исследовании документов встречаются трудности, связанные с большим количеством и разнообразием источников. Поэтому применяется своеобразная методика их изучения, называемая контент – анализом (количественный анализ).

**В нашем случае не подходит.**

4. **Опрос** – в настоящее время наиболее распространен в изучении конфликтов и включает разнообразные шкалы диагностики наличия конфликта и степени его выраженности, тестовые процедуры, выявляющие избираемые стратегии поведения в конфликтах.

Тестовые процедуры позволяют выявить избираемые испытуемым стратегии поведения в конфликтах. В современной практике применяется широкий спектр опросных методов для выявления взаимодействия конфликтующих сторон.

**О применении этого метода пойдёт речь ниже.**

1. **Эксперимент.** Экспериментальное изучение конфликта основывается на моделировании конфликтных ситуаций, преимущественно в лабораторных условиях, и фиксировании реакции человека на эти ситуации. Однако подобные исследования конфликтов связаны с трудностями организационного характера, некоторые из них неприемлемы с нравственной точки зрения. Кроме того, сложные формы человеческого поведения в действительности оказываются гораздо богаче; взаимосвязи, выявленные в игровой ситуации, могут не проявиться в реальных конфликтах.

**Нам тоже не подходит.**

**А теперь о методиках изучения конфликтных ситуаций.**

1. Системно-ситуационный анализ – изучение конфликтов по единицам. В качестве единицы анализа используется конфликтная ситуация – наименьшая целостная, неделимая часть конфликта, обладающая всеми его основными свойствами, имеющая определенные содержательные и динамические характеристики, временные и пространственные границы. В ходе изучения устанавливаются все основные и второстепенные участники конфликта. Определяются пространственные границы конфликтного взаимодействия. Выделяются фазы в развитии конфликта, в течение которых характер взаимодействия основных его участников качественно не изменяется. После определения пространственных, временных и содержательных границ конфликтной ситуации проводится ее системный анализ.

2. Математическое моделирование. Математическое моделирование с привлечением современных средств вычислительной техники позволяет перейти от простого накопления и анализа фактов к прогнозированию и оценке событий в реальном масштабе времени развития.

3. **Личностные тесты.** Специалисты используют ряд апробированных тестов, которые фиксируют выраженность качеств, свойств и состояний, указывающих на повышенную конфликтность личности. К числу наиболее часто применяемых общепризнанных тестов и опросников, позволяющих выявить те или иные аспекты конфликтности личности и определить ее уровень, можно отнести:

· Тест А. Басса – А. Дарки (предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности)

· Диагностика межличностных отношений Т. Лири (дает возможность определить преобладающий тип отношения личности к окружающим);

· Личностный тест Г. Айзека (позволяет выявить тип темперамента личности с помощью двух шкал – «экстраверсия – интроверсия» и «нейротизм – стабильность)

· 16-факторный личностный опросник Кеттелла (позволяет выявить психологические особенности, влияющие на конфликтность – скрытность, практичность, жестокость, суровость, честолюбие и пр.)

· Шкала реактивной и личной тревожности Ч. Спилбергера – Ю. Ханина (предназначена для измерения тревожности как эмоционального состояния и как свойства личности)

· и др.

Личностные тесты используются в исследовательских целях и в качестве источников информации об участниках конфликта, но в строгом смысле не являются методами изучения самого конфликта.

**Сейчас Вашему вниманию я представляю тест Басса – Дарки, который предназначен для определения индивидуального уровня агрессивности личности, и его результаты.**

Опросник Басса-Дарки разработан А. Басс и А. Дарки в 1957 г. и предназначен для диагностики агрессивных и враждебных реакций. Методика предназначена для обследования испытуемых в возрасте от 14 лет и старше. Под агрессивностью понимается свойство личности, характеризующееся наличием деструктивных тенденций, в основном в области субъектно-объектных отношений.   
Враждебность понимается как реакция, развивающая негативные чувства и негативные оценки людей и событий. Создавая свой опросник, дифференцирующий проявления агрессии и враждебности, А. Басc и А. Дарки выделили следующие виды реакций:

1. Физическая агрессия – использование физической силы против другого лица.
2. Косвенная – агрессия, окольным путем направленная на другое лицо или ни на кого не направленная.
3. Раздражение – готовность к проявлению негативных чувств при малейшем возбуждении (вспыльчивость, грубость).
4. Негативизм – оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов.
5. Обида – зависть и ненависть к окружающим за действительные и вымышленные действия.
6. Подозрительность – в диапазоне от недоверия и осторожности по отношению к людям до убеждения в том, что другие люди планируют и приносят вред.
7. Вербальная агрессия – выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы).
8. Чувство вины – выражает возможное убеждение субъекта в том, что он является плохим человеком, что поступает зло, а также ощущаемые им угрызения совести.

**Тест прошли 129 учащихся с 3 по 11 класс и 7 педагогов начального, среднего и старшего звена.**

**На диаграмме выявлено по классам индекс агрессивности и индекс враждебности.**

**Таким образом видно, что агрессивность ребята проявляют реже, значит она не является причиной конфликтов, а вот враждебность проявляется в 10 раз чаще и у каждого второго конфликта в нашей школе она может стать причиной.** Враждебность понимается как реакция, развивающая негативные чувства и негативные оценки людей и событий. Она высчитывается, суммируя баллы по 2 шкалам подозрительности и обиде.

Обида – зависть и ненависть к окружающим, обусловленные чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или мнимые страдания.

Подозрительность – недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.

Поэтому, нужно обязательно работать с этими реакциями и чувствами, особенно в подростковом возрасте. Враждебность формируется, это чувство приобретённое человеком, а не врождённое. Окружающая среда: семейное воспитание, школа, сверстники, являются тем ключом, который запускает механизм в действие.

Как рекомендация для профилактики нужно включать в воспитательную работу классных руководителей и школы мероприятия направленные на коррекцию эмоционально-волевой сферы, чувства подозрительности и обиды. Формировать адекватную самооценку, доверие и умение сдерживать отрицательные эмоции, просить прощения. Выходить из конфликтной ситуации при помощи конструктивных способов. Не чувствовать себя обиженным и оскорблённым. Если правильно будет проведена профилактическая и коррекционная работа, то количество конфликтов на этой почве уменьшиться в разы.

На тест «Конфликтная ли ты личность» ответили 31 человек утвердительно, оставшиеся отрицательно. Это подтверждает, что коррекция эмоционально-волевой сферы способна снизить количество межличностных конфликтов и научит ребят безболезненно выходить из них не формируя чувство подозрительности и обиды.

**В современной конфликтологии** традиционно большее внимание уделяется качественным методам, которые осуществляют смысловую интерпретацию данных. Причем наряду с общенаучными качественными методами (анализ, синтез, индукция, дедукция и т.п.) появились эмпирические качественные методы: **методика кейс** – стади – изучение единичного конкретного конфликта и реконструкция существующей теории на основе сделанных выводов; экспертный опрос – опрос компетентной группы лиц; метод изучения фокус групп.

Сложность явления конфликта, и разнообразие подходов определяют и разнообразие методических подходов и приемов изучения конфликта.

**Сегодня в практической части мы как раз будем работать с кейсами.**

**Практический этап. Работа с кейсами.**

1. Ведущий читает описание ситуации:

Конфликт между учителем и учеником.

Ученик на уроке русского языка во время объяснения учительницы занимался своими делами. Учительница увидела это и спросила: «Что, всем наплевать на то, что я пишу на доске?» На что ученик ответил «Да!». В ходе дальнейшего конфликта на его сторону также встал и класс. Учительница разозлилась и написала докладную директору, в которой фактически был выражен ультиматум: или мальчик уходит из школы, или учительница не ведет этот класс.

Сегодня мы будем работать только с этим конфликтом.

1. Ведущий разбивает участников на 5 группы (не более 4 человек). Каждая группа получает вопрос по поводу этого конфликта (на обсуждение дается 3 минуты):

* Вы узнали о конфликте – что будете делать?
* В чем, по-вашему, суть конфликта: что хочет одна сторона, что - другая?
* Что чувствует в конфликте одна сторона, а что – другая?
* К каким последствиям может привести этот конфликт для обеих сторон?
* Как можно разрешить конфликт?

1. Заслушивается каждая группа – самое значимое ведущий фиксирует на доске.
2. Ведущий предлагает **разыграть примирение, опираясь на полученную информацию о медиации.**

Под медиацией обычно понимается процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем.

В ходе восстановительной медиации важно, чтобы стороны имели возможность освободиться от негативных состояний и обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации. Восстановительная медиация включает предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Основой восстановительной медиации является организация диалога между сторонами, который дает возможность сторонам лучше узнать и понять друг друга. Диалог способствует изменению отношений: от отношений конфронтации, предубеждений, подозрительности, агрессивности к позитивным взаимоотношениям. Медиатор помогает выразить и услышать точки зрения, мнения, чувства сторон, что формирует пространство взаимопонимания.

Важнейшим результатом восстановительной медиации являются восстановительные действия (извинение, прощение, стремление искренне загладить причиненный вред), то есть такие действия, которые помогают исправить последствия конфликтной или криминальной ситуации.

Не менее важным результатом медиации может быть соглашение или примирительный договор.

**Итак, были проведены предварительные встречи, на которых медиатор разговаривал с учительницей, с мальчиком.**

**На примирительной встрече учительница была расстроена и обижена, но призналась, что погорячилась. Она высказала желание переговорить с учеником. Ученик сожалел о совершенном. Он извинился, потому что не хотел продолжать конфликт.**

**Сторонам удалось высказать свои чувства и достичь взаимопонимания по поводу совершенного.Учительница смогла вернуться работать в класс, докладную от директора забрали.**

затем задаются всем участникам следующие вопросы:

* Что мешает сторонам самим сделать шаг навстречу друг другу?
* Что может помочь сделать этот шаг? (Посредник-медиатор)
* Кто может быть посредником (медиатором) в школе?
* Какими качествами должен обладать посредник (медиатор)?