

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В МОЛОДЕЖНОЙ СРЕДЕ
КАК НАПРАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

выпускная квалификационная работа
по направлению 040400 «Социальная работа»
уровень - магистратура

Работу выполнила студентка
2 курса дневного отделения
Крайнова Олеся Сергеевна

Научный руководитель:
к. психол. наук, доцент
Аллахвердова Ольга Викторовна

Санкт-Петербург

2017

Содержание:

Введение.....	1
Глава 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтом в молодежной среде.....	5
1.1. Теоретико-методологический анализ понятия конфликт.....	5
1.2. Молодежная среда как среда конфликтного взаимодействия.....	16
1.3. Управление конфликтом.....	23
Глава 2. Теоретические основы реализации деятельности по управлению конфликтами в молодежной среде.....	29
2.1. Нормативно-правовые основы управления конфликтами в молодежной среде.....	29
2.2. Особенности конфликтов в молодежной среде.....	33
2.3. Способы управления конфликтами в молодежной среде.....	51
Глава 3. Управление конфликтами в молодежной среде.....	65
3.1. Анализ существующей системы управления конфликтами в молодежной среде.....	65
3.2. Технология управления конфликтами в молодежной среде.....	71
Заключение.....	79
Список используемых источников:.....	81

Введение.

Феномен конфликта не является принципиально новым феноменом 21 века. Вся мировая история изобилует историей конфликтов, история нашей страны - не исключение: смута и стрелецкий бунт, революция и гражданская война, репрессии... Конфликт осмыслялся с древнейших времен как на уровне обыденного сознания (через религию, литературу и искусство), так и на уровне сознания научного, в осмыслении феномена конфликта пройден долгий путь от понимания конфликта как абсолютно деструктивного явления до осознания многогранности данного социального явления.

За последние несколько лет значительно возрос интерес к проблематике конфликтов. Так, если за 2007 год в научной электронной библиотеке eLIBRARY.RU¹ было опубликовано 1342 работы, посвященной исследованию конфликта, то в 2016 году их количество стало составлять 7958 работ (за год). О конфликте пишут не только ученые: за последние 10 лет Петербургская Интернет-газета «Фонтанка»² посвятила теме конфликта более пятиста публикаций, из них более трехсот посвящены конфликту в среде молодежи. С каждым годом количество статей и заметок, посвященных конфликту, возрастает: если за 2007-2010 на сайте представлено около 60 публикаций, посвященных проблематике молодежных конфликтов, в период 2010 – 2013 годов опубликовано 90 статей по заявленной проблеме, а за 2013 – 2015 года – около ста пятидесяти публикаций. Однако, в основном, в прессе конфликт упоминается в негативном контексте, как явление, влекущее за собой исключительно отрицательные последствия: административное или уголовное наказание, разрыв взаимоотношений, физический и моральный ущерб. Это формирует страх перед конфликтами как явлением социальной жизни, не позволяет взглянуть на конфликт рационально и увидеть в нем возможности для изменения.

В современном обществе, с его нестабильностью, высокой конфликтогенностью, значимым фактором развития общества становится развитие навыков управления конфликтом. Особенно важным является развитие этих умений в молодежной среде, так как она, являясь наиболее активной частью общества, зачастую, становится пассионарной³ и оказывается втянута в конфликтное взаимодействие не только на межличностном

¹ Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU URL: elibrary.ru . Дата обращения: 31.03.2017 г.

² Интернет-газета «Фонтанка» <http://www.fontanka.ru>

³ Пассионарность - состояние повышенной тяги к действию, неодолимое стремление изменить окружающую среду своей жизнедеятельности даже ценой своей жизни, здоровья, благополучия; И.А.Гундаров Обычные и «Цветные» революции и эволюции (исторические уроки майдана) // История и современность. 2015. №2 (22) С.45-61.; Т.М. Зайкова Пассионарная теория этногенеза и закономерности исторического развития // Austrian Journal of Humanities and Social Sciences. 2015. №1-2 С.25-27.

уровне, но и на уровне группы. Так, например, обострение национальных настроений на фоне внешнеполитической ситуации приводит к увеличению числа национальных и этнонациональных конфликтов, увеличивает возможности для деструктивного развития конфликтов.

Важность работы с конфликтом в среде молодежи понимают и международные общественные организации: например, в организации YMCA существует программа *Roots for reconciliation*⁴, основной идеей которой является трансформация отношений между странами, которые были в конфликте, через трансформацию отношений молодых людей (и особенно молодежных лидеров) этих стран. Основным проектом *Roots for reconciliation* является *Peace Work Institute*, цель которого обучение молодежных лидеров разных стран различным методикам и технологиям трансформации конфликтов, стереотипов (по отношению к другим этническим группам, профессиям, культурам и т.д.) и социальных проблем (голод, защита природы и т.д.).

Создание социальной технологии управления конфликтами в молодежной среде позволит разрешать часть конфликтов до перехода их в стадию эскалации, а, следовательно, до развития их в деструктивном русле. Кроме того, развитие системы управления конфликтами в среде молодежи, положительно скажется на уровне социальной компетентности общества.

Управление конфликтами в молодежной среде становится темой исследования не только конфликтологии, но и социальной работы, так как социальные работники, являясь социальными врачевателями общества, могут и должны переводить болезненные отношения деструктивного конфликта в рамки конфликта конструктивного, тем самым, снижая конфликтный потенциал общества и формируя компетентность населения.

Целью работы является создание социальной технологии управления конфликтами в молодежной среде.

Основными задачами работы являются:

1. Теоретический анализ литературы по исследуемой проблеме;
2. Анализ особенностей развития и протекания конфликтов в молодежной среде;
3. Выявление способов управления конфликтами в молодежной среде;
4. Разработка программы управления конфликтами в молодежной среде;

Объектом данной работы являются социальные конфликты в молодежной среде.

Предметом – методы управления конфликтами в молодежной среде.

⁴ Проект *Roots for reconciliation* URL: <https://www.facebook.com/Rootsforreconciliation/>;
<http://rfr.ymcaeurope.com/>; https://prezi.com/inr1enz0qv_/ymca-europe-roots-for-..

В работе использовалась система традиционных методов:

- Анализ документов
- Наблюдение;
- Тестирование;
- Эксперимент;
- Анкетирование.
- Экспертный опрос
- Анализ статистических данных

Для обработки и интерпретации эмпирических данных применялись статистические методы количественного и качественного анализа.

Гипотезы:

1. Управление конфликтами в молодежной среде носит несистемный характер.
2. Уровень конфликтологической компетентности не обеспечивает возможность конструктивного разрешения социальных конфликтов молодыми людьми
3. Развитие конфликтологической компетентности способствует развитию личности

Ожидаемый результат: разработка системы и рекомендаций по созданию технологии управления конфликтами в молодежной среде.

Структура работы:

Работа состоит из трех глав, первые две включают в себя по три параграфа каждая, третья глава представлена двумя параграфами. Также в работу включена схема статистики конфликта, а также 6 таблиц, посвященных анализу эмпирического материала.

Первая глава состоит из трех параграфов, в которых рассмотрены теоретико-методологические основы управления конфликтом в молодежной среде. Первый параграф посвящен анализу понятия конфликт, а также анализу структурных особенностей конфликта. Второй параграф описывает социально-демографические характеристики молодежи, определяет понятие молодежной среды, а также выделяет специфически-молодежные конфликты. Третий параграф посвящен анализу возможности управления конфликтами в среде молодежи.

Вторая глава освещает теоретические основы реализации деятельности по управлению конфликтами в молодежной среде и состоит из трех параграфов. Первый

параграф посвящен анализу нормативно-правовой базы, позволяющей осуществлять деятельность по управлению конфликтом. Второй параграф описывает результаты исследования, посвященного определению особенностей конфликта в молодежной среде. В третьем параграфе приведено описание методов, позволяющих управлять конфликтом в среде молодежи.

Третья глава посвящена анализу существующей системы управления конфликтом в среде молодежи, а также разработке технологии управления конфликтом. В первом параграфе приведены результаты исследования существующих методов управления конфликтом. Второй параграф представляет собой социальную технологию управления конфликтом в молодежной среде.

Глава 1. Теоретико-методологические основы управления конфликтом в молодежной среде.

1.1. Теоретико-методологический анализ понятия конфликт

Конфликт, как непреложное явление социальной жизни, волновал умы учёных с древнейших времен. Философы Древней Греции, рассуждая о конфликтах, полагали их источником развития, разделяя на «справедливые» и «несправедливые», то есть, выделяя как положительную, так и отрицательную сторону. Однако, по мере развития представлений о конфликте, отрицательная сторона явления заняла доминирующую позицию не только в умах ученых, но и в обыденном сознании. Эта позиция была основополагающей вплоть до 20 века. Одним из первых, кто начал рассматривать явление конфликта с другой стороны, выделяя положительную сторону данного явления, был Карл Маркс. Формационный подход К. Маркса, основываясь на идеях дарвинизма, переносит идею борьбы видов на общественную жизнь и утверждает, что эволюция общества происходит именно благодаря конфликту, так как смена формаций происходит через этап революции. Большую роль в изменении отношения к природе конфликта сыграл Л. Козер, создавший «конфликтный функционализм»⁵, выделяя позитивные и негативные функции конфликта⁶. Таким образом, конфликт стал определяться как многогранное явление.

Для создания технологии управления конфликтом, необходимо понимать, что представляет собой данное явление.

Определим понятие «конфликт». Анализ тенденций определения конфликта в современных исследовательских работах⁷ показал, что конфликт трактуется исследователями как понятие объемное, однако определения, данные в исследовательских работах, посвященных феномену конфликта, основаны на классических подходах к

⁵ Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015, стр. 37

⁶ Козер Л. Функции социального конфликта (главы I, II, III, IV, VII) / Перевод О. Назаровой под общей редакцией Л.Г. Ионина. М.: Идея-Пресс, 2002. С. 34-111, 147-167

⁷ А.В.Новосельцева, С.Г.Литке «Разрешение педагогических конфликтов посредством применения метода «карта конфликтов», современные проблемы и направления развития системы подготовки кадров, сборник научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции. НОО Профессиональная наука». 2016, стр. 79-88 ; Б.И. Хасан Отношение к конфликту и переговороспособность // Человек.RU. 2016. № 11 (11). С. 46-55; И.Ю. Леонова влияние межличностного доверия на восприятие «другого» в конфликте//Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. 2015. Т. 8. № 1. С. 43-49.; И.К.Каширская , И.Слободская Представления подростков о конфликте и способах поведения в конфликтной ситуации //Профессиональные представления. 2015. № 1 (7). С. 77-83 ; Н.Г.Казарина Связь конструктивного и деструктивного поведения в конфликте с типом фрустрационных реакций у младших школьников //В сборнике: От истоков к современности 130 лет организации психологического общества при Московском университете: сборник материалов юбилейной конференции в 5 томах. Ответственный редактор: Богоявленская Д.Б.. 2015. С. 351-353

определению конфликта, в связи с чем мы предпочли обратиться к первоисточникам для определения данного феномена.

В толковом словаре С.И. Ожегова⁸ дается следующее определение конфликта: «Конфликт - столкновение, серьезное разногласие, спор».

А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов в «Словаре конфликтолога⁹» определяют конфликт как «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности».

Л. Козер¹⁰ определяет конфликт, как борьбу за ценности и притязания на определенный статус, власть и ресурсы, в которой целями противника являются нейтрализация, нанесение ущерба или устранения соперника.

Б.И. Хасан в книге «Разрешение конфликта и ведение переговоров¹¹» трактует понятие «конфликт» следующим образом: «Конфликт - это такая специальная организованность взаимодействия, которая позволяет удерживать единство столкнувшихся действий за счет процесса поиска или создания ресурсов и средств разрешения представленного в столкновении противоречия».

А.Г. Здравомыслов¹² отмечает, что «конфликт — это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями»

О.В. Аллахвердова¹³ понимает под конфликтом психологическое эмоциональное (страх), и когнитивное (непонимание) напряжение, возникающее как результат реального или воображаемого (ожидаемого) ущемления своих интересов другой стороной.

Таким образом, общим в определении конфликта различными авторами является наличие нескольких субъектов (или подструктур личности), наличие противоречий, наличие конфликтного взаимодействия.

⁸ С.И. Ожегов «Толковый словарь русского языка» – М., Мир и Образование, 2013. стр. 246

⁹ Словарь конфликтолога А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. Издательство «Питер» 2006, с. 158

¹⁰ Л. Козер «Функции социального конфликта» – М., Идея-пресс, 2000, стр. 32

¹¹ Б.И.Хасан П.А.Сергоманов «Разрешение конфликтов и ведение переговоров» Учебное пособие Издательство «Москва» 2001, стр. 43

¹² А.Г. Здравомыслов «Социология конфликта», Издательство «Аспект Пресс» 1995, с 94

¹³ О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко, Медиация – конструктивное разрешение конфликтов, Центр развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов СПбГУ Санкт-Петербургский Центр разрешения конфликтов, СПб, 2008, С. 11

В связи с тем, что, по нашему мнению, областью социальной работы являются, в первую очередь, конфликты социальные (конфликты внутриличностные, на наш взгляд, область работы психолога), определяя конфликт, мы будем говорить о конфликте социальном.

Итак, конститутивными¹⁴ признаками конфликта являются социальность, расхождение в позициях, обмен действиями, направленными друг против друга. Последнее представляется весьма дискуссионным, так как, зачастую, действия, внешне выглядящие как агрессивные по отношению к противоположной стороне, имеют под собой цель не нанести ущерб, а добиться удовлетворения интересов (пусть не всегда интересы осознаются полностью) - то есть, улучшить свое положение. Этот тезис тесно связан с принципами безобвинительного поведения социального работника по отношению к клиенту: понимание того, что поведение клиента (даже саморазрушающее) связано, в первую очередь, с попытками самостоятельно справиться с ситуацией и добиться (для себя) позитивных изменений позволяет исполнителю социальной технологии по управлению конфликтом уйти от позиции судьи и не воспринимать отношения между конфликтующими сторонами как отношения преступника и жертвы.

Социальность конфликта выражается во взаимодействии, то есть, осуществлении социальных действий. Согласно воззрениям М.Вебера¹⁵, социальное действие представляет собой действие, затрагивающее других или обусловленное их существованием и поведением. В случае соотнесения взаимных ожиданий (целерациональное действие по М.Веберу), вероятность возникновения конфликта мала. Традиционное, аффективное и ценностно-рациональное действие, вследствие отсутствия соотнесения собственных ожиданий с ожиданиями другого, создают поле для возникновения разногласий, впоследствии способных перейти в конфликт.

Основой для конфликта может послужить реализация конвенционального мышления во взаимодействии субъектов. Конвенциональность (как согласованность, соответствие нормам, договору¹⁶) мышления проявляется в готовности договариваться, конструктивно обсуждать проблемы, работать в команде на результат¹⁷. Однако в

¹⁴ Конститутивный - составляющий основу чего-н. (толковый словарь Ушакова URL: <http://tolslovar.ru/k8099.html> дата обращения : 07.05.2017 г.)

¹⁵ М. Вебер Основные социологические понятия // Избранные произведения : пер.с нем. М.: Прогресс 1990. С. 455–491

¹⁶ Большой словарь иностранных слов by EdwART, 2009. URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/20939

¹⁷ Л.А.Осьмуков Конвенциональное мышление и конвенциональные отношения в ситуации «столкновения цивилизаций». // Конфликтология, Издательство: Фонд развития конфликтологии (Санкт-Петербург), 2014, с. 122

процессе взаимодействия (даже основанного на конвенциональном мышлении) могут возникать разногласия, так как конвенциональное мышление, основываясь на рациональности, имеет субъективную природу: индивиды ориентируются на собственные рациональные смыслы, что создает почву для расхождений позиций. Во избежание подобных расхождений, необходимо формировать конвенциональное мышление в едином фрейме¹⁸, то есть, постоянно уточнять, одинаково ли понимает смысл договоренностей каждая из сторон.

Основываясь на вышесказанном, можно заключить, что конфликт, являясь важной частью взаимодействия людей в обществе, представляет собой способ разрешения противоречий. Конфликт – вид социального взаимодействия, характеризующийся различием в рациональном понимании цели (воспринимаемом участниками конфликта как расхождение ценностей, взглядов, интересов), а также осуществлением социальных действий.

Конфликт, как и любое явление социального мира, можно классифицировать по различным основаниям. Так А.С. Кармин¹⁹ в качестве основания для классификации использует разделение по составу участников: внутриличностные (конфликт между подструктурами личности), межличностные, групповые (малые группы в составе общности), конфликты в организациях (между подразделениями организации) и конфликты между большими социальными группами.

А.Г. Здравомыслов²⁰ приводит различные основания для классификации: состав участников, их социально-демографические характеристики, а также причины возникновения конфликта: межиндивидуальные конфликты, межгрупповые конфликты (среди которых выделяются группы интересов, этнонационального характера и группы, определенные общностью положения), конфликты между ассоциациями, внутри- и межинституциональные, между секторами общественного разделения труда, государственными образованиями и конфликты между типами культур.

В данной работе мы будем рассматривать межличностные конфликты, так как они являются наиболее распространенным²¹ видом социальных конфликтов в молодежной среде.

¹⁸ Фрейм - смысловая рамка, используемая человеком для понимания чего-либо и действий в рамках этого понимания (Академик URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/1666013>)

¹⁹ Конфликтология // Под ред. А. С. Кармина // СПб.: Издательство «Лань», 1999. стр. 27

²⁰ А.Г. Здравомыслов «Социология конфликта», Издательство «Аспект Пресс» 1995, с 105

²¹ Согласно данным анкетного опроса, проведенного нами (см. Главу 2)

Для построения технологии управления конфликтом, необходимо понимать структуру рассматриваемого явления.

В структуре конфликта выделяют следующие составляющие²²: конфликтующие стороны, группа поддержки (активные сторонники и пассивные сторонники), жертва, управленцы, объект конфликта, предмет конфликта, представление о ситуации, мотивы, действия, исход конфликта, микро и макросреда.

Рассмотрим каждую из составляющих структуры конфликта подробнее.

1. Конфликтующие стороны.

Конфликт, являясь видом социального взаимодействия, включает в себя борьбу нескольких субъектов, представленных индивидами или группами, или «состоящие в столкновении различных личностных образований (мотивов, целей, интересов и т.д.), и представленные в сознании индивида соответствующими переживаниями»²³

Субъекты конфликтного взаимодействия, «конфликтанты» могут различаться по социальным и психологическим характеристикам.

- Социальные характеристики - принадлежность к тому или иному слою общества или общественной группе, профессия, служебное положение, социальная роль, авторитет и пр. В рамках управления конфликтом в молодежной среде необходимо учитывать социальные характеристики, так как значительное различие их может привести к дисбалансу между конфликтующими сторонами, что негативно влияет на возможности управления конфликтом.

- Психологические характеристики - свойственные человеку личностные черты²⁴. Личностные характеристики конфликтантов также необходимо учитывать при осуществлении деятельности по управлению конфликтами, так как в некоторых случаях, в силу некоторых особенностей личности является целесообразным привлечение к работе других специалистов (например, психологов).

Следует отметить, что в конфликте могут принимать участие индивиды, не участвующие непосредственно в конфликте, но оказывающие поддержку той или иной стороне, а также, так называемые, «жертвы» конфликта.

1. Группа поддержки (активные и пассивные сторонники)

²² Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015, стр. 200 ; А.Я. Анцупов, А.И.Шипилов «Конфликтология», 6 издание, исправленное и дополненное, изд. Питер, 2015, стр. 219

²³ Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015, стр. 200

²⁴ «Конфликтология» / Под ред. А. С. Кармина // СПб.: Издательство «Лань», 1999. стр. 20

Отдельные индивиды или группы лиц, оказывающие влияние на стороны. Поддержка одной из сторон может выражаться как в активных действиях (поддержка позиции стороны, советы и т.д.), так и в пассивной поддержке (одобрение позиции стороны). Работа с группами поддержки в качестве одного из методов терапии, при реализации технологии управления конфликтом в молодежной среде, обеспечивает более объемную работу со случаем, а также снижает риск подстрекательства к новому конфликту (или возобновлению предыдущего конфликта), а, следовательно, способствует как более успешному разрешению ситуации, так и развитию конструктивной постконфликтной ситуации.

2. Жертва

Обычно, жертвой в конфликте называют то, на что в ситуации конфликта оказывается наиболее негативное воздействие. Это может быть как человек (например, в ситуации развода родителей может пострадать ребенок), так и процесс (например, в ситуации конфликта между педагогом и учащимся, обычно страдает учебный процесс).

Стоит отметить, что обычно жертва значима для обоих конфликтантов и, зачастую, осознание жертвы в ситуации конфликта дает стимул к примирению.

3. Управленцы

Отдельные индивиды или группы лиц, оказывающие влияние на ход конфликта. Воздействие может быть как деструктивным (подстрекательство к ужесточению позиционной борьбы), так и конструктивным (участие в разрешении конфликта). Так, например, исполнитель социальной технологии в нашем случае также будет являться управленцем конфликта.

4. Объект конфликта

Ценность, к обладанию которой стремятся оба конфликтанта.

5. Предмет конфликта или «зона разногласий»

Предметом конфликта принято называть факт или вопрос, вызвавший разногласия. Следовательно, важной задачей является установление предмета конфликта. Однако зачастую конфликтанты, руководствуясь искаженными представлениями о собственных интересах, неверно определяют предмет конфликта. Поэтому в ходе конфликта первоначальный предмет конфликта может быть подменен на другой, а граница зоны разногласий расширяться и сужаться по мере того, как идет разрешение конфликта.

6. Представления о ситуации

Как упоминалось ранее, конфликтанты имеют субъективное представление о ситуации, которое, в силу различия, дает почву для столкновения. Конфликт возникает,

когда стороны начинают определять данную ситуацию как конфликтную и производить конфликтные действия. Это согласуется с содержанием теоремы Томаса: «если люди определяют ситуации как реальные, то они реальны по своим последствиям». Р. Мертон, развивая идею У. А. Томаса²⁵, создает идею самореализующегося пророчества²⁶, согласно которой люди реагируют не только на объективные особенности ситуации, но и на значения, которые они придают ситуации и в дальнейшем действуют исходя из приписанного ими же значения ситуации, по сути, влияя на ход последующих событий и реализуя сконструированную ими реальность. Так, определяя ситуацию как конфликтную (а действия противоположной стороны как агрессивные), индивид начинает выбирать такие действия, которые, встраиваясь в это определение ситуации, развивают конфликтное взаимодействие²⁷.

На представление о ситуации также влияет восприятие оппонента. В соответствии с драматургической концепцией И. Гофмана, элементы персонального «фасада» человека открывают широкое поле для манипуляций (в случаях, когда демонстрируемый фасад призван создать ложное впечатление о его носителе), так как демонстрация и неверное считывание «фасада» (И. Гофман относит к нему признаки, которые «считывают» другие, в том числе внешность, манеру поведения, невербальное общение и т.д.) может послужить основанием для возникновения ошибок каузальной атрибуции, что, в свою очередь, может послужить почвой для возникновения конфликта. Помимо этого, драматургическая реализация через демонстрацию «фасада» может самостоятельно создавать поле для возникновения конфликта. В частности, в рамках ролевого взаимодействия, преувеличенная демонстрация роли, связанная со стремлением произвести впечатление на других, создает напряжение. Так, например, широко известный феномен чрезмерно навязчивой самопрезентации женщин в роли матери (этот феномен у молодежи маркируется ироничным термином «яжемать»), породил негативное отношение к материнству.

7. Мотивы

Мотивация определяет процесс, который психологи называют формированием цели. Цель выступает как мысленно представляемый результат, которого индивид хотел

²⁵ Д.С. Хаустов Теорема Томаса и особенности конструирования социальной реальности через массовые коммуникации // Социологические исследования, Издательство: Федеральное государственное унитарное предприятие "Академический научно-издательский, производственно-полиграфический и книгораспространительский центр "Наука" (Москва), 2012 г., С. 29-37

²⁶ Р. Мертон. Самоисполняющееся пророчество (Теорема Томаса) URL: <http://socioline.ru/node/828>.

²⁷ Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015, стр. 197

бы в данной ситуации достичь²⁸. Межличностные конфликты возникают при расхождении мотивов.

Зачастую понять мотивы конфликтующих сторон так же сложно, как и определить зону разногласий из-за того, что люди скрывают подлинные мотивы своего поведения или не осознают их полностью.

8. Действия

При наличии зоны разногласий и противоречащих друг другу мотивов стороны начинают предпринимать действия, оцениваемые противоположной стороной как агрессивные, так как данные действия мешают другой стороне достичь собственных целей. Соответственно, ответные действия также могут быть расценены аналогично.

Возможные действия конфликтантов представлены в теории Томаса-Килмана²⁹. Так, согласно данной теории, существует пять основных стилей поведения в конфликте: уход, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.

Рассмотрим перечисленные стили поведения. Важно помнить, что все перечисленные стили имеют право на существование и слепое следование единственному стилю (даже условно конструктивному) может привести к напряжению во взаимоотношениях³⁰.

Уклонение подразумевает тип реагирования на ситуацию напряжения, когда индивид воздерживается от обозначения собственной позиции, стремясь нивелировать в сознании ситуацию конфликта. Таким образом, для человека, использующего данную стратегию, конфликт словно «перестает существовать», разумеется, при этом, нет гарантии, что конфликт также исчезает из субъективной реальности второго конфликтанта. Соперничество представляет собой борьбу конфликтантов за собственные интересы посредством применения любых доступных стороне конфликта методов. Приспособление характеризуется сглаживанием разногласий за счет отказа от собственных интересов. Компромисс предполагает частичное удовлетворение интересов сторон, поиск возможности взаимных уступок. Сотрудничество предполагает максимально удовлетворение интересов всех сторон конфликта.

9. Исход конфликта

²⁸ Экспериментальная психология» /Под ред. П. Фресса и Ж. Пиаже. Вып. 5. М.: Прогресс, 1975, с. 36

²⁹ Е.Н. Иванова «Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология» // СПб.; Фонд развития конфликтологии, 2015

³⁰ Е.Н. Иванова «Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология» // СПб.; Фонд развития конфликтологии, 2015

«Исход конфликта как структурный элемент представляет собой не столько результат, завершающую стадию развития конфликта, сколько идеальный образ этого результата, имеющийся у участников конфликтного взаимодействия и, в конечном счете, определяющий его направленность³¹».

10. Микро и макросреда

Социальные условия, в которых существует каждый из конфликтантов. Учет средовых особенностей позволяет понять содержание мотивов и целей конфликтантов, их ценностные установки и, значит, конструктивно разрешить конфликтную ситуацию. Кроме того, важно понимать, каким образом возможно осуществлять воздействие на среду для управления конфликтом.

Для большей наглядности представим вышеизложенное в виде схемы:

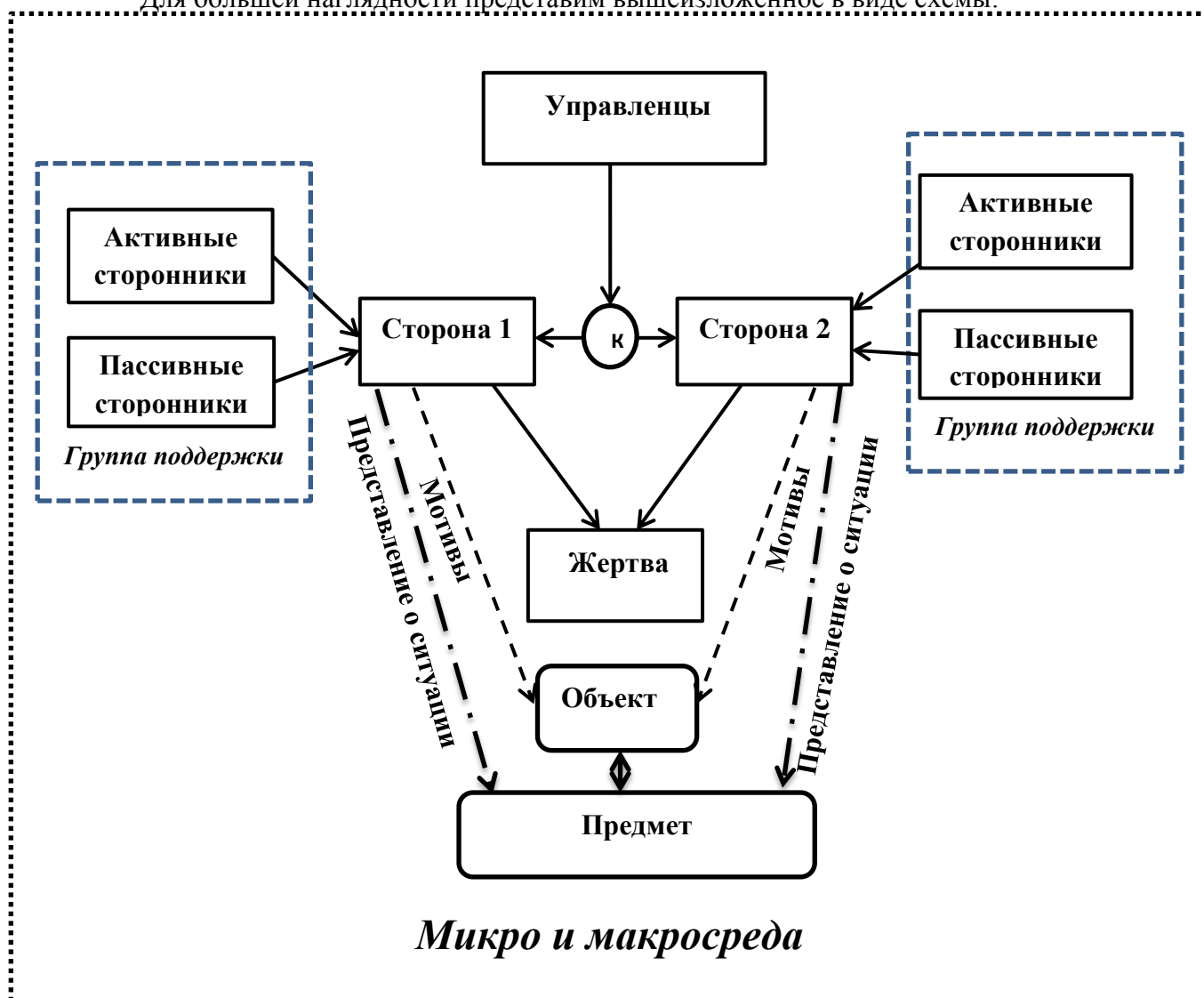


Рис. 1 Статическая составляющая конфликта

³¹ Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015 стр. 203

Мы рассмотрели статику конфликта, но, конфликт, являясь статико-динамическим явлением, имеет в своей структуре и динамическую составляющую. Для осуществления целенаправленного управления конфликтом важно уметь анализировать конфликт не только с точки зрения состава участников, их мотивов, представлений о ситуации и т.д., но и понимать, на какой стадии согласно динамике находится конфликтная ситуация, так как каждая из стадий предполагает определенный тип управленческих воздействий.

В процессе своего развития конфликт проходит несколько стадий: предконфликтная ситуация, инцидент, эскалация (может отсутствовать), кульминация, завершение, постконфликтная ситуация. По-разному складывается продолжительность стадий. Но последовательность их в любых конфликтах схожа.

1. Предконфликтная ситуация

Предконфликтной ситуацией называют положение дел до активных действий сторон. Именно здесь появляется предмет конфликта, оформляются стороны конфликтного взаимодействия.

В «драматургической» концепции И. Гофмана существует понятие «displays» - демонстрация намерений. В отношении конфликта это понятие применимо к этапу предконфликта. Оказавшись в ситуации, вызвавшей напряжение, личность демонстрирует, как она собирается участвовать в ситуации. В зависимости от демонстрируемых намерений, разворачивается дальнейшее взаимодействие, так как вторая сторона, прочитывая намерения, в большинстве случаев, ведет себя соответствующим ситуации образом. Вследствие того, что демонстрация намерений, традиционно, выражается в ритуалах, предоставляемых культурой, различие культурного фона субъектов может породить непонимание. Подобное непонимание, на наш взгляд, способно породить также различие интеллектуального и эмоционального уровня субъектов, вследствие которого субъект не может считать знаки, предоставляемые ему другой стороной и может трактовать демонстрацию намерений как заведомо агрессивную.

Демонстрация намерений, таким образом, служит определению позиции личности относительно ситуации напряжения и, в целом, определяет дальнейшее развитие ситуации.

2. Инцидент.

Инцидентом называют первое противодействие конфликтантов. В некоторых случаях конфликт исчерпывается исключительно этим инцидентом, но при «нормальном» ходе развития конфликта наступает стадия эскалации.

3. Эскалация

Под эскалацией конфликтной ситуации понимают развитие конфликта, ожесточение борьбы сторон, а изначальные цели подменяются целью уничтожения оппонента.

«В фазе эскалации конфликт «шагает по ступенькам», реализуясь в серии отдельных актов — действий и противодействий конфликтующих сторон³²»

Говоря о действиях и противодействиях конфликтующих сторон, нельзя не вспомнить теорию схизмогенеза Г. Бейтсона³³. Под схизмогенезом принято понимать изменение поведения субъектов, происходящее в результате накопления опыта взаимодействия. Выделяют симметричный схизмогенез, при котором действия оппонентов подобны по своей сути и отличаются лишь интенсивностью. Комплементарный схизмогенез, имея под собой различные по своей сути действия, являет собой взаимно согласуемое поведение субъектов. На наш взгляд, симметричный схизмогенез, представляя собой взаимные действия при нарастании интенсивности воздействий, наиболее полно описывает процесс эскалации.

Также традиционной для описания этапа эскалации конфликта является теория эволюционной эпистемологии К. Лоренца и Г. Вольмера. Согласно теории, агрессивная защитная реакция обусловлена вытеснением процессов конечного мозга (сочувствие, терпимость и т.д.) сигналами мозга промежуточного.

4. Кульминация

Кульминацией конфликта называют верхнюю точку эскалации, выражаемую в ярчайшем конфликтном акте, приводящем к осознанию необходимости разрешения конфликта.

Данная фаза присутствует не во всех конфликтах, существует возможность осознания необходимости завершения конфликта без достижения кульминационной точки.

5. Завершение конфликта

Под завершением конфликта обычно понимается любое его прекращение, не обязательно предполагающее разрешение конфликта или урегулирование его³⁴.

6. Постконфликтная ситуация

³² «Конфликтология» / Под ред. А. С. Кармина // СПб.: Издательство «Лань», 1999. Стр. 50

³³ Г. Бейтсон «Экология разума» // URL: <https://profilib.com/chtenie/107302/gregori-beytson-ekologiya-razuma-28.php>

³⁴ Дмитриев. А, Кудрявцев. В, Кудрявцев. С. Введение в общую теорию конфликтов. М 1993 С.164

Постконфликтная ситуация представляет собой влияние конфликта на конфликтантов. В зависимости от рода преобладающих последствий, конфликт может быть деструктивным и конструктивным: в случае, если завершение конфликта не сняло (а иногда и усилило) напряжение в отношениях между конфликтантами, не разрешило проблемы, конфликт является деструктивным; в противовес этому, в случаях, когда завершение конфликта способствовало выявлению и разрешению проблем, конфликт является конструктивным.

Понимание структуры конфликта открывает возможности для осуществления управления, позволяя применять меру воздействия, адекватную ситуации. Первичная профилактика и стимулирование будут осуществляться до наступления инцидента, профилактика вторичная будет происходить параллельно урегулированию и разрешению конфликта на этапе конфликтного взаимодействия и эскалации, а третичная профилактика через работу с постконфликтом будет осуществляться после стадии завершения конфликта.

Итак, мы определили конфликт как вид социального взаимодействия, характеризующийся различием в рациональном понимании цели (воспринимаемом участниками конфликта как расхождение ценностей, взглядов, интересов), а также осуществлением социальных действий.

Также был уточнен объект исследования. Под социальными конфликтами в молодежной среде мы будем понимать межличностные конфликты.

Для дальнейшей работы по созданию технологии, определения места специалиста по социальной работе в реализации технологии и типа управленческих воздействий применительно к стадии развития конфликта, нами был проведен анализ структуры конфликта, выделены статические и динамические составляющие явления.

Таким образом, нами были рассмотрены основные категории, составляющие целостность понятия «конфликт».

1.2. Молодежная среда как среда конфликтного взаимодействия.

Для анализа молодежной среды как среды конфликтного взаимодействия, следует определить, что представляет собой «молодежная среда». Для этого необходимо охарактеризовать понятие среды и рассмотреть особенности молодежи как социально-демографической группы.

Остановимся подробнее на определении понятия «молодежь».

В Докладе Римского клуба указано, что молодежь представляет собой социально-демографическую группу, выделяемую на основе возрастных характеристик, особенностей социального положения и обусловленную теми или другими социально-психологическими свойствами, которые определяются общественным строем, культурой, закономерностями социализации, воспитания данного общества»³⁵

О.И.Белый в статье «Определение понятия «молодёжь»³⁶ говорит о том, что молодёжь представляет собой «обобщенный образ для выделения людей более или менее определенного возраста (от 11 до 28/30 лет, при этом выделяются подгруппы: от 14 до 18 лет, от 18 до 22-25 лет, от 25 до 30 лет), для которых характерен ограниченный доступ к значимым экономическим, социальным и культурным ресурсам.» Кроме того, в качестве функциональных особенностей данного возраста, автор выделяет переходное состояние в структуре общества, так как молодо человек уже перестает «играть роль ребенка», но ещё не исполняет роль взрослого. В период молодости происходит не только освоение социального пространства, самоопределение, расширение контактов, но и укоренение духовной структуры, приобщение к нормам, ценностям и символам данного общества.

В. Т. Лисовский определяет молодёжь как поколение людей, находящихся на этапе усвоения (а в более позднем возрасте уже усвоившая) социальные функции. Возрастной диапазон зависит от конкретных исторических условий и может колебаться от 16 до 30 лет.³⁷

И.С.Кон даёт следующую дефиницию данного понятия: «Молодежь—социально-демографическая группа, выделяемая на основе совокупности возрастных характеристик, особенностей социального положения и обусловленных тем и другим социально-психологических свойств».³⁸

Таким образом, под молодёжью подразумевается определенная социально-демографическая группа, ограниченная возрастными рамками, и имеющая специфические особенности социального положения и других социально-психологических свойств. Одним из основных «признаков» молодёжи является её, так называемое, «переходное состояние» между детством и взрослой жизнью.

Рассмотрим каждую из характеристик подробнее.

1. Возрастные границы.

35 Пределы роста: доклад Римского клуба / Д.Л. Медоуз, Дж. Рэндерс и др. М., 1991

36 О.И. Белый «Определение понятия «молодежь» //Теория и практика общественного развития 2012. № 12

37 Лисовский В. Т. Методология и методика изучения идеалов и жизненных планов молодежи. Автореф. канд. дис. Л., 1968.

38 Кон И. С. Молодежь// Большая советская энциклопедия. 3-е изд. Т.16. С.478.

Данная характеристика молодёжи как социальной группы имеет весьма условный характер, так как не существует точного определения возрастных пределов молодёжи. В основном, нижней возрастной границей считают возраст, в котором человек получает определенные права и обязанности, так в России, согласно проекту Федерального Закона №428343-4 "О государственной молодежной политике в Российской Федерации" молодежью называют граждан Российской Федерации от 14 до 30 лет включительно³⁹. Однако данный критерий не является единственным. О.И. Белый в статье «Определение понятия «молодежь»⁴⁰ говорит о том, что возрастом окончания детства и вступления в период молодости можно считать тот возраст, в котором в организме завершаются физиологические и психические процессы полового созревания.

Верхняя возрастная граница определяется приобретением определенных социальных характеристик и также является подвижной. О.И. Белый⁴¹ выделил 4 необходимых условия признания человека вступившим в права взрослого:

1. экономическая независимость. Человек не просто ответственен за приобретение средств, необходимых для существования, но и становится способным приобретать их самостоятельно;

2. личная самостоятельность. Человек способен принимать на себя ответственность за принятия решений относительно собственного существования в социуме.

3. самостоятельное распоряжение средствами, которыми располагает для существования;

4. создание собственного очага, независимого от родительского, принятие ответственности за его поддержание и управлением им.

Каждое из приведенных условий необходимо, но недостаточно для признания периода молодости завершённым.

Саймон Фрис⁴², говоря об определении понятия «молодёжь» упоминает молодость как период движения от зависимости к независимости и от безответственности к ответственности. Проявление независимого поведения проявляется в сферах семейной жизни, образования, работы и досуга. Кроме того, по мере взросления молодой человек учится принимать на себя ответственность. Основываясь на данном утверждении, С. Фрис

39 URL: <http://www.lawmix.ru/lawprojects/29250>

⁴⁰ О.И. Белый «Определение понятия «молодежь» //Теория и практика общественного развития 2012. № 12, стр.1

⁴¹ О.И. Белый «Определение понятия «молодежь» //Теория и практика общественного развития 2012. № 12

⁴² Frith S. The Sociology of Youth. London: Open University Press, 1984

указывает на наличие интервала между легальным возрастом взрослости, когда человек получает право брать на себя ответственность и социальным определением взрослости, когда человек принимает на себя ответственность.

Традиционно было принято считать верхней границей возраст 30 лет. Однако сейчас, в связи с увеличением времени, затрачиваемым на образование, эта граница повысилась до 35 лет. Доказательством данного тезиса является анализ Интернет-ресурсов (предложения по грантам для молодых ученых). Участие в конкурсе могут принимать люди до 35 лет. Это также касается и целевой программы «Молодежи – доступное жилье»⁴³, которая предоставляет право участия лицам, не старше 35 лет.

Традиционной возрастной границей (описанной в Стратегии⁴⁴ развития молодежи до 2025 года) границами молодежного возраста является возраст от 14 до 30 лет, поэтому мы будем понимать возрастные границы молодежи в этих пределах.

2. Социально-психологические особенности.

Ученые, изучающие молодёжь как социальный феномен, говорят о маргинальном положении молодых людей. В частности, В.Ф. Левичева⁴⁵ указывает на переходное положение молодых людей между миром взрослых и миром детей. Молодой человек более не исполняет роль ребенка, но и не исполняет роль взрослого в полной мере. Если опираться на ранее приведенные характеристики перехода к взрослому состоянию, у молодых людей, обычно отсутствуют все указанные признаки или их часть.

Маргинальность молодёжи находит отражение и в психике молодых людей, так для неё характерны застенчивость, повышенная чувствительность и агрессивность, конфликт между различными идеологиями, ценностями, стилями жизни, готовность занимать крайние позиции, а также радикально менять эти позиции.⁴⁶

Эрик Эриксон в своей концепции 8 стадий жизненного цикла, выделяет стадии юности и молодости⁴⁷. Основной характеристикой данных стадий является ролевая и личностная неопределенность, так как на только что пройденный этап установления половой идентичности накладывается этап установления идентичности

43 Закон Санкт-Петербурга «О целевой программе Санкт-Петербурга "Молодежи - доступное жилье" (с изменениями на 20 мая 2016 года)» URL: <http://docs.cntd.ru/document/8349540>

44 Р а с п о р я ж е н и е от 29 ноября 2014 г. № 2403-р Москва О с н о в ы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года

45 Левичева В. Ф. Движения молодежные // Социология молодежи. Энциклопедический словарь / отв. ред. Ю.А. Зубок, В.И. Чупров. М., 2008, стр. 94

46 Кон И.С. Психология ранней юности (Проблемы формирования личности). – М., 1989., стр. 33

47 Эрик Эриксон «Детство и общество», электронная версия книги. Стр.120

профессиональной. На данном этапе социализации молодёжь «примеряет» эти роли, пробуя себя в тех или иных статусах и ролях.⁴⁸

3. Особое социальное положение и статус.

Особенностью социального положения молодёжи является её маргинальность. Кроме того, по мнению О.И. Белого⁴⁹, общество предоставляет молодым людям время для повышения собственного потенциала, что впоследствии приводит к увеличению активности этих людей в качестве взрослых.

4. Определенный этап социализации.

Специфичной чертой социализации молодёжи является переход от первичной стадии социализации к вторичной.⁵⁰ Первичная стадия характеризуется, в первую очередь, познанием окружающего мира через «понимание другого». На данном этапе главенствующую роль играют родители и ближайшее окружение. В процессе общения индивид усваивает общественные ценности и нормы, формирует установки, позволяющие в дальнейшем освоить новые социальные роли для продолжения процесса социализации. Процесс вторичной социализации похож на предыдущий этап, однако характеризуется созданием образа «обобщенного» другого, отождествление себя с обществом, установка симметричной связи между объективной и субъективной реальностью. Сложностью прохождения данного этапа социализации является наложение процессов вторичной социализации на результаты первичного этапа, что ставит под сомнение обретенную ранее идентичность. Завершающим этапом вторичной социализации является формирование новой идентичности, готовности к выполнению новых социальных ролей. Это также является переходом к взрослой жизни, то есть, верхней границей молодёжного возраста.

Таким образом, молодёжь как социально-демографическая группа, имеет возрастные границы от 14 до 30 лет, обладает рядом социально-психологических особенностей: путаница в статусе, развитие автономности, стремление к обособлению и независимости, маргинальность, переход освоению вторичного этапа социализации. Особенности молодёжи как особой социально-демографической группы, а также разнородность подгрупп внутри этой большой группы следует учитывать при разработке и внедрении технологии управления конфликтом. Выделение молодёжи из социума в качестве уникальной группы дает основания рассматривать молодёжную среду как среду,

⁴⁸ Кон И.С. Психология ранней юности (Проблемы формирования личности). – М., 1989., стр. 36

⁴⁹ О.И. Белый «Определение понятия «молодёжь» // Теория и практика общественного развития 2012. № 12

⁵⁰ Ковалева А.И. Концепция социализации молодёжи: нормы, отклонения, социализационная траектория // СоцИс. 2003. № 1, стр 114

формирующую конфликты отличные от конфликтов остального социума, а, следовательно, требующую изучения.

Рассмотрим понятие молодежной среды.

В философском энциклопедическом словаре можно найти такое определение среды: «Среда – окружение, совокупность природных условий, в которых протекает деятельность человеческого общества и организмов, т. е. те из окружающих их условия, которые они способны переживать и от которых зависит их существование и продолжение рода»⁵¹. Отдельно выделяется «социальная среда»: «Социальная среда – окружающие человека общественные, материальные и духовные условия его существования, формирования и деятельности. ... В тоже время под влиянием творческой активности, деятельности человека она изменяется, преобразуется, и в процессе этих преобразований изменяются и сами люди»⁵².

В исследованиях российских ученых среда рассматривается как процесс, поле активности человека, а также ресурс и способ стратификации общества⁵³.

В данной работе мы будем понимать «среду» шире, под окружением будет пониматься не только окружающие человека общественные, социальные, материальные и т.д. условия, но и индивиды, и группы, входящие во взаимодействие друг с другом и образующими важную составную часть среды. Таким образом, молодежная среда – это совокупность индивидов и групп, по своим характеристикам подходящих под определение молодежи. Она существует в определенных общественных, материальных и духовных условиях, и обладает чувством идентичности, непосредственно выражающееся через осознаваемую похожесть и близость мировоззрения и мировосприятия, особенности речи и культуры.

Стратифицируя молодежную среду, исследователи выделяют микросреду – пространство, в котором решаются задачи, связанные с актуальными потребностями и возможностями взаимодействия личности с ближайшим окружением; макросреду – систему в рамках государства, в которой актуализируются потенциалы личности, намечаются перспективы её развития; мегасреда представлена всем современным миром (что, в связи с глобализацией, представляется весьма актуальным для изучения).

⁵¹ Философский энциклопедический словарь, – ИНФРА-М, 2009, стр. 473.

⁵² Философский энциклопедический словарь, – М., «Советская энциклопедия», 1983, стр. 651.

⁵³ С.И. Аксёнов., Р.У. Арифудинова, Е.А. Белова, Е.В., Быстрицкая, Д.А., Занозин, Е.С.Киселёва «Оптимизирующая молодежная среда как условие развития личности» // Вестник московского государственного областного университета, Издательство: Московский государственный областной университет (Москва)

Безусловно, часть молодежных конфликтов будет совпадать с конфликтами других социально-демографических групп, однако выделяют и специфически⁵⁴ молодежные конфликты. К таким конфликтам относятся конфликты, вызванные противоречием между социумом и молодежью в процессе включения молодежи в социальную структуру общества. Основанием возникновения противоречий является препятствия со стороны общества при удовлетворении интересов, связанных с воспроизводством статусного положения молодых людей. Молодежь, в силу маргинальности положения, находится в поисках собственного статуса, обретения устойчивости положения, и, в поисках возможностей для достижения этих целей, зачастую, вступает в конфликт с социумом. Конфликт этот может происходить как на микроуровне (традиционный конфликт отцов и детей, связанный сопротивлением воспитательным стратегиям родителей), так и на макроуровне, являя собой противостояние инновационных и нормативных способов самореализации молодых людей. Помимо этого, к современным рискам можно отнести⁵⁵ такие объективные факторы как нестабильность социальной среды, утрату бесконфликтных моделей включения молодежи в общество, сужение поля социальной защиты, снижение уровня жизни и возрастание личной ответственности за успехи и неудачи.

Специфические молодежные конфликты принято разделять на конфликты, вызванные противоречием между правами и обязанностями молодежи - статусные конфликты, конфликты между запросами молодых людей и возможностями для их удовлетворения – институциональные, а также конфликты между ожиданиями общества и готовности молодежи соответствовать этим ожиданиям – социокультурные.

1. Статусный специфически молодежный конфликт.

Статусный конфликт обусловлен наличием социального неравенства, вызванного возрастными (возраст здесь, в первую очередь, определяет статус субъекта) различиями. Молодые люди, не обладая статусом, достаточным для удовлетворения потребностей (возможности занимать желаемую должность, получать высокую заработную плату (низкую заработную плату объясняют отсутствием опыта) защищать свои интересы и права и т.д.) вступают в конфликт с социумом (особенно в условиях провоцирования молодых людей на конфликт⁵⁶).

⁵⁴ Зубок Ю.А. Конфликты специфические (молодежные) // Социологическая энциклопедия. С. 485.

⁵⁵ Т.В. Черкасова «Управление конфликтами в молодежной среде как социальная проблема» // Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук, Москва, 2004

⁵⁶ Подробнее это будет рассмотрено в параграфе «Управление конфликтом в молодежной среде»

2. Институциональный специфически молодежный конфликт

Институциональный конфликт обусловлен противоречием между традициями и инновациями. Молодые люди, являясь проводниками инноваций, неизбежно сталкиваются с традиционностью социальных институтов, которые, являясь адаптивными механизмами общества, направлены на поддержание стабильности через воспроизведение общества. Однако нормы, вырабатываемые социальными институтами, зачастую вызывают протест, формируя новую нормативную структуру в молодежной среде. Различие нормативных структур рождает конфликт.

3. Социокультурный специфически молодежный конфликт.

Социокультурный конфликт возникает, когда молодые люди формируют установки, отрицающие культуру большинства (здесь речь может идти не только об обществе в целом, но и о части молодежной среды, отличной от остальной – субкультуре).

Итак, нами были изучены основные характеристики молодежи как объекта технологии. Под молодежью мы будем понимать социально-демографическую группу, имеющую возрастные границы от 14 до 30 лет, обладающую рядом социально-психологических особенностей: путаница в статусе, развитие автономности, стремление к обособлению и независимости, маргинальность, переход освоению вторичного этапа социализации.

Также были выделены молодежные конфликты (статусные, институциональные и социокультурные), которые, по мнению некоторых исследователей, являются специфическими для данной социально-демографической группы, на которые мы будем опираться при изучении причин конфликтов, выделяемых самими молодыми людьми.

1.3. Управление конфликтом.

Для создания технологии управления конфликтом, необходимо понимать, что является причиной возникновения конфликта, а также определить, на основе какой концепции мы будем выстраивать работу. Не существует единой теории, позволяющей понять, что представляет собой конфликт и, соответственно, не существует теории, которая могла бы дать однозначный ответ, каким образом возможно осуществлять управленческие воздействия. Но трудно не согласиться с тем, что конфликт – акт агрессии.

Традиция изучения причин возникновения агрессии, а также возможностей управления агрессией восходит к З. Фрейду⁵⁷, который полагал, что работа с агрессией может быть построена на перенаправлении деятельности в созидательное русло. В этом случае человек получает эмоциональную разрядку, при этом не нанося ущерб себе и другим.

Изучение феномена агрессии продолжил Э. Фромм⁵⁸, проведя разделение видов агрессии на «злокачественную» и «доброкачественную». Доброкачественная агрессия, возникающая при угрозе жизни и являющаяся оборонительной (атака или бегство), исчезает вместе с исчезновением опасности. Агрессия злокачественная же, по мнению Э. Фромма, является исключительно «антропологической» характеристикой и представляет собой проявления жестокости, связанные не с борьбой за выживание, а с получением удовольствия от истязания других. Стоит отметить, что разделение это представляется весьма условным, так как, по мнению Э. Фромма человек воспринимает не только прямую угрозу депривации витальных потребностей. Ученый проводит различие витальных потребностей человека и животного, говоря о включении в витальные потребности человека психических потребностей, то есть, говоря об угрозе существованию, мы будем говорить не только о депривации не только физических, но и психических потребностей) но также угрозу умозрительную, то есть, агрессия может проявиться как реакция на ситуацию, воспринимаемую человеком как потенциально опасную, то есть, проявляя агрессию, основываясь на собственном прогнозе ситуации. То есть, человек может увидеть опасность там, где её нет, а также позволить убедить себя в том, что существует потенциальная опасность. Таким образом, проявление агрессии может быть обусловлено реальной или потенциальной угрозой ущемления интересов.

Агрессия как реакция на фрустрацию рассматривалась также А. Бандурой⁵⁹ в рамках ситуационного подхода. Однако, по мнению А. Бандуры, для возникновения агрессии необходимо, помимо фрустрации, иметь пример для подражания. Любое социальное действие, осуществляемое индивидом в процессе жизнедеятельности, получает положительное или отрицательное подкрепление и, таким образом, закрепляется или не закрепляется в поведенческой стратегии. Агрессия как один из видов социального действия также формируется благодаря механизму социального научения. Для этого необходимо усвоение агрессивных действий, которое происходит, когда индивид

⁵⁷ Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. – СПб.: Питер, 2001. – 384 с

⁵⁸ Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. – М., 1994. – С. 24–25

⁵⁹ А. Бандура «Теория социального научения», электронная версия книги URL: <http://fanread.ru/book/8489576/>

получает положительно подкрепленный опыт агрессивного поведения, причем это может быть как опыт самого индивида, так и опыт наблюдаемый. Наблюдаемый опыт может быть получен как посредством наблюдения за проявлениями агрессии как в реальной жизни, так и в телепередачах, литературе и т.д. Помимо способа усвоения агрессивных действий, на формирование агрессии влияют провоцирующие факторы и условия закрепления агрессивного поведения.

Таким образом, в качестве основной причины возникновения конфликта мы будем рассматривать агрессию. При создании социальной технологии управления конфликтом в молодежной среде, мы будем базироваться на основной идее теории социального научения А.Бандуры о возможности для изменения поведения через позитивное подкрепление конструктивных действий в ситуации конфликта.

Управление конфликтом может быть отдельным полем приложения сил социального работника. Однако для того, чтобы деятельность по управлению была эффективной, необходимо понимать, из чего состоит процесс управления и каким образом он может осуществляться. Поэтому рассмотрим понятие «управление конфликтом», а также охарактеризуем каждый из этапов управления.

Изначально необходимо определить, что представляет собой управление.

Энциклопедический словарь⁶⁰ определяет управление как функцию организованных систем, возникших естественным или искусственным путем, поддерживающую и оптимизирующую системные характеристики, воздействующую на внутренние и внешние процессы системы, создающую разнообразие, целеполагание, регулирование, учет.

Н.В.Макарейко⁶¹ описывает управление как процесс целенаправленного воздействия на систему (механическую, технологическую, биологическую, социальную), в результате которого достигается ее упорядоченность, развитие в соответствии с поставленными целями.

В.Г. Афанасьев⁶² под управлением понимал упорядочение системы, приведение её (системы) в соответствие с присущими ей объективными закономерностями и тенденциями.

Т.В. Шипунова⁶³, рассуждая о социальном управлении, замечает, что социальное управление ориентировано на изменение социальных процессов, негативно влияющих на

⁶⁰ Философия: Энциклопедический словарь. — М.: Гардарики. Под редакцией А.А. Ивина. 2004.

⁶¹ Макарейко Н.В.. Административное право. 2009

⁶² Афанасьев В.Г. Научное управление обществом. М., 1968. С.24.

жизнь социума. Также Т.В. Шипунова приводит понятие «управляемости процессов», понимая под управляемостью возможность рационального вмешательства в протекание процессов с целью перевода процессов в желательное для общества направление.

Таким образом, под управлением понимается совокупность функций⁶⁴ воздействия с целью изменения процессов и перенаправление их в русло, желаемое для управленца.

Определим понятие «управление конфликтом».

Н. Миллер⁶⁵ рассматривает управление конфликтом как действия по предотвращению и урегулированию конфликта. С. М. Емельянов⁶⁶ под управлением конфликтом понимает целенаправленное воздействие на динамику конфликта. Г. Шварц⁶⁷ под управлением конфликтными ситуациями понимает процесс диагностики, анализа, вмешательства и разрешения конфликтной ситуации. В. Шейнов⁶⁸ говорит об управлении конфликтами как о целенаправленном воздействии на конфликт на любой из его стадий. Д.П. Зеркин⁶⁹ характеризует управление конфликтом как процесс целенаправленного воздействия на конфликт, обеспечивающий решение социально значимых задач, перевод его в рациональное русло деятельности людей, осмысленное воздействие на поведение социальных субъектов для достижения желаемых результатов.

Традиционными функциями (элементами) управления конфликтом являются⁷⁰ предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение, организация постконфликтного взаимодействия.

Охарактеризуем каждый из элементов⁷¹.

Предупреждение конфликтов представляет собой комплекс профилактических воздействий, осуществляемый в период предконфликтного напряжения для того, чтобы не допустить возникновения конфликта. К мерам профилактических воздействий можно отнести исследования, направленные на выявление причин конфликтов, превентивную дипломатию, как усилия, направленные на минимизацию возможности возникновения конфликта, а также меры по предупреждению деструктивного развития конфликта. Кроме

⁶³ Шипунова Т. В. Эволюция и проблемы менеджмента социальной работы // Управленческое консультирование. 2009. №2 С.153-170.

⁶⁴ На наш взгляд, функция является частью процесса управления и для детального анализа возможностей управления, стоит рассматривать управление как совокупность функций, то есть, как процесс

⁶⁵ N. Miller, M.V. Brewer Grou in contact: The psychology of desegration. – N.Y. Academic Press, 1984

⁶⁶ Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. С. 77.

⁶⁷ Г. Шварц «Управление конфликтными ситуациями: диагностика, анализ и разрешение конфликтов» / Пер. с нем. Л. Конторовой. СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007.

⁶⁸ В.Шейнов «Управление конфликтами», Питер, 2014 с. 443

⁶⁹ Д.П. Зеркин Основы конфликтологии, «ФЕНИКС», Ростов-на-Дону, 1998

⁷⁰ Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. С. 77.; Д.П. Зеркин Основы конфликтологии, «ФЕНИКС», Ростов-на-Дону, 1998

⁷¹ Подробнее элементы управления конфликтами будут рассмотрены во второй главе

того, к предупреждению конфликта будут относиться программы, повышающие социальную и конфликтологическую компетентность, а также программы, направленные на повышение конфликтологической культуры.

Стимулирование конфликтов рассматривают как деятельность, направленную на провоцирование конфликта. Стоит разделять провоцирование конфликта через нагнетание конфронтации и негативную мобилизацию. Конструктивное стимулирование конфликта предполагает активизацию субъекта на решение проблем, развитие его инициативности.

Регулирование конфликта представляет собой деятельность по изменению деструктивного взаимодействия конфликтантов на конструктивное, создание предпосылок для разрешения конфликта.

Разрешение конфликта предполагает деятельность, направленную на прекращение конфликтного взаимодействия, решение проблемы, а также устранение причин, вызвавших конфликт

Организация постконфликтного взаимодействия представляет собой комплекс мероприятий, направленных на нормализацию отношений между конфликтантами после урегулирования (разрешения) конфликта.

Безусловно, в технологии управления конфликтом должны быть представлены все типы управленческих воздействий. Кроме того, разделение возможных методов воздействия на группы воздействий даёт возможность включение в исполнителей технологии других субъектов для осуществления межведомственного взаимодействия.

Таким образом, нами были определены основные понятия и категории, необходимы для построения технологии управления конфликтом.

Конфликт был определен нами как вид социального взаимодействия, характеризующийся различием в рациональном понимании цели (воспринимаемом участниками конфликта как расхождение ценностей, взглядов, интересов), а также осуществлением социальных действий.

Также был уточнен объект исследования. Под социальными конфликтами в молодежной среде мы будем понимать межличностные конфликты. Помимо этого были проанализированы пути для разделения управленческих воздействий применительно к стадии развития конфликта, а также определены основные участники конфликта, работа с которыми необходима в рамках реализации технологии.

Объектом технологии была определена молодежь. Под молодежью мы будем понимать социально-демографическую группу возрастом от 14 до 30 лет, обладающую рядом социально-психологических особенностей: путаница в статусе, развитие автономности, стремление к обособлению и независимости, маргинальность, переход освоению вторичного этапа социализации.

Теорией, на основе которой будет строиться социальная технология, была выбрана теория социального научения А. Бандуры, так как в рамках этой теории предусмотрена возможность позитивного изменения поведения путем подкрепления не только непосредственного конструктивного поведения, но и поведения наблюдаемого.

Также было определено понятия управления, его основных элементов, которые включают в себя воздействие на конфликт на любом из этапов его развития: предупреждение, стимулирование, регулирование, разрешение, организация постконфликтного взаимодействия

Технология управления конфликтом в молодежной среде должна быть разработана с учетом понимания специфики конфликта как явления социальной жизни, а также специфики объекта технологии: молодые люди, являясь весьма разнородной по своим социально-демографическим характеристикам группой, нуждаются в технологии управления конфликтом, учитывающей особенности каждой из подгрупп общности.

Глава 2. Теоретические основы реализации деятельности по управлению конфликтами в молодежной среде

2.1. Нормативно-правовые основы управления конфликтами в молодежной среде

Стандартами предписанных действий социальной технологии являются законодательные акты. Рассмотрим возможности осуществления деятельности по урегулированию конфликтов в молодежной среде с точки зрения их соответствия законам Российской Федерации.

Сложностью в осуществлении анализа возможностей управления конфликтами в молодежной среде является то, что не существует отдельного закона, регулирующего деятельность по управлению конфликтами (закон о медиации не рассматривает все составляющие процесса управления). Кроме того, не существует Федерального Закона, регулирующего сферу молодежной политики (хотя попытки принятия подобного закона предпринимались неоднократно⁷²). Поэтому в анализе законодательной базы мы будем ориентироваться на законы, в которых так или иначе прописаны возможности управления конфликтом в молодежной среде.

Конституция Российской Федерации, являясь основным законом государства, регламентирует общие права и свободы личности. Личностный подход, на котором построена Конституционная концепция, декларирует права и свободы каждого отдельно взятого человека и не позволяет выделить права молодежи как отдельной социально-демографической группы. Следовательно, молодые люди обладают всеми правами и свободами, прописанными в Конституции РФ.

Рассмотрим права, позволяющие осуществлять деятельность по управлению конфликтами.

Статья 7 (часть 1) провозглашает Российскую Федерацию социальным государством, то есть государством, целью политики которого является создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие. Конфликт, разрешенный деструктивным образом, обедняет возможности развития индивида, следовательно, управление конфликтами предоставляет новые перспективы для реализации данной статьи. Помимо этого следует учитывать, что формирование культуры поведения в конфликте в среде молодежи, становится фактором, влияющим на обеспечение достойной

⁷² И.И.Выдрина Состояние российского законодательства о молодежи и молодежной политике, Всероссийский научно-аналитический журнал

жизни будущим поколениям, так как именно культура молодежи определяет пути развития общества.

Вторая глава Конституции Российской Федерации описывает права и свободы человека, среди которых особо выделяется равенство прав и свобод, защита от дискриминации любого толка⁷³, принуждения к действиям, выражению или отказу от собственных мнений и убеждений⁷⁴, а также право защищать свои права и свободы любыми не запрещенными законом способами⁷⁵.

Это согласуется с подходом, на котором базируется один из способов разрешения конфликтов – медиация. Возможность защиты собственных прав и интересов посредством применения медиативных технологий, на наш взгляд, расширяет ресурс молодых людей в возможности защиты своих прав, а также формирует конфликтологическую компетентность, так как эффективность медиативных технологий для защиты прав и интересов будет способствовать расширению практики применения данного подхода, а, следовательно, уменьшению деструктивных форм защиты законных прав и интересов.

Далее мы рассмотрим нормативно-правовой ресурс для каждого из этапов управления конфликтом в среде молодежи.

Предупреждение конфликтов в молодежной среде регулируют Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.08.2012 №864 (далее – Постановление)⁷⁶, Федеральный закон об образовании в Российской Федерации⁷⁷ (далее – Закон об образовании), Распоряжение⁷⁸ от 29 ноября 2014 г. «Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года (далее – Распоряжение).

Постановление определяет порядок действия для профилактики нарушения прав и свобод ребенка, защиту его законных интересов, а также развитие системы профилактических воздействий через формирование социальной компетентности детей и родителей⁷⁹ (то есть молодых людей) посредством оказания кризисной психологической и конфликтологической помощи семье. Помимо этого, к мерам профилактических

⁷³ Статья 19 Конституции РФ

⁷⁴ Статья 29 Конституции РФ

⁷⁵ Статья 45 Конституции РФ

⁷⁶ Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.08.2012 N 864"О Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы"

⁷⁷ Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)

⁷⁸ Распоряжение от 29 ноября 2014 г. № 2403-р Москва О с н о в ы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года

⁷⁹ Ст. 2.4. Меры, направленные на развитие системы семейного воспитания, образования, формирование семейных ценностей, повышение родительской и социальной компетентности семей с детьми//Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.08.2012 N 864"О Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы"

воздействий относят помощь семье в кризисные периоды жизненного цикла семьи, а также развитие системы ранней комплексной помощи. Также Стратегия указывает на необходимость проведения научных исследований в области психологии девиантного поведения и разработки методов воздействия, не связанных с применением наказания.

Это предоставляет возможность изучения причин и особенностей конфликта, а также обращения за помощью в разрешении конфликтного напряжения до инцидента, то есть, до перехода конфликта в стадию конфликтного взаимодействия.

Закон об образовании регламентирует право на экспериментальную и инновационную деятельность в сфере образования,⁸⁰ проведение исследований всеми участниками образовательного процесса, а также проведение просветительской работы⁸¹. Это предоставляет возможности не только для проведения исследований, направленных на выявление возможных точек возникновения конфликта, но также и проведения обучающих программ, направленных на повышение конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры.

Распоряжение, помимо определения понятия «молодежь» (что представляется нам значимым, поскольку это впервые законодательно устанавливает возрастные рамки данной социально-демографической группы), регламентирует основные задачи молодежной политики, среди которых ставится задача развития просветительской работы с молодежью, развитие инновационных и воспитательных технологий, реализация программ, направленных на укрепление социального, межнационального и межконфессионального согласия в молодежной среде, что, на наш взгляд, также соотносится с профилактикой конфликта.

Стимулирование (мы рассматриваем позитивное стимулирование конфликта) регламентируется Распоряжением от 29 ноября 2014 г. № 2403-р «Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года», а также Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Закон об образовании⁸² регламентирует экспериментальную и инновационную деятельность в сфере образования, устанавливая возможности организациям, действующим в сфере образования, осуществлять экспериментальную и инновационную

⁸⁰ Статья 20 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)

⁸¹ Ст.28 п.5 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)

⁸² Статья 20 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)

деятельность при условии, что данная деятельность не затрагивает законные права и интересы участников образовательного процесса. Кроме того, закон об образовании декларирует возможности молодых людей на достижение желаемых результатов посредством соревнования. Конкурсная основа высшего образования, провозглашенная Законом об образовании, безусловно, является одним из ярчайших примеров создания позитивной конкуренции.

Распоряжение об основах государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года также создает правовую основу для стимулирования конфликтов в среде молодежи. Так, одной из задач государственной молодежной политики, является создание условий для реализации потенциала молодежи в социально-экономической сфере и внедрение технологии социального лифта через создание возможностей для молодежного предпринимательства, добровольчества, научной работы. Безусловно, для достижения желаемого социального положения, молодой человек должен приложить определенные усилия, вступить в конкуренцию с другими молодыми людьми, а для этого необходима активизация личностного ресурса молодого человека.

Регулирование и разрешение конфликта в молодежной среде, а также организация постконфликтного взаимодействия регламентируются Федеральным законом о медиации⁸³, Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 16.08.2012 №864 «О Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы», а также Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ⁸⁴.

Стратегия действий в интересах детей в качестве меры повышения доступности социальных услуг, отвечающих потребностям и укрепляющих ресурсы семьи⁸⁵ приводит необходимость развития служб медиации и сопровождения семьи при расторжении брака и в постразводный период (хотя последнее относится, скорее, к мерам организации постконфликтного взаимодействия) для защиты интересов детей. В качестве ожидаемых результатов реализации стратегии указаны снижение числа разводов, рост количества разрешенных конфликтов, снижение числа родителей, привлеченных к административной ответственности за ненадлежащее исполнение обязанностей по воспитанию детей (опыт взаимодействия с комиссиями по делам несовершеннолетних показывает, что

⁸³ Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре регулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

⁸⁴ Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

⁸⁵ Ст. 2.5. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.08.2012 N 864"О Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы"

большинство родителей, которых вызывают на комиссию, являются родителями молодых людей, что делает актуальным возможности урегулирования конфликтов с участием этой категории молодых людей до их постановки на учет). Кроме того, Стратегия устанавливает необходимость организации школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях.

Организация структур, позволяющих решать конфликты в образовательной организации, также прописана в Федеральном законе от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «Об образовании в Российской Федерации». Статья 45 данного закона предоставляет возможность обращения в Конфликтные комиссии в случае возникновения необходимости защиты прав и интересов.

Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре регулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» устанавливает правила проведения альтернативной процедуры регулирования споров, применительно к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, трудовых правоотношений, а также семейных правоотношений. Закон описывает основные принципы процесса.

Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве одного из видов социальных услуг⁸⁶ выделяются срочные социальные услуги, к которым можно отнести услуги по регулированию и разрешению конфликтов.

Таким образом, в России существуют отдельные законодательные акты, позволяющие осуществлять деятельность по управлению конфликтами в молодежной среде, однако законодательный акт, регламентирующий процесс управления конфликтом в молодежной среде в современной России отсутствует.

2.2 Особенности конфликтов в молодежной среде

Для более полного рассмотрения особенностей конфликта в молодежной среде, мы выделили точки, на которых эти особенности могут проявляться: причины возникновения конфликта, реализация конфликтного взаимодействия, способы урегулирования и разрешения, постконфликтное взаимодействие.

⁸⁶ Ст. 20, 21 Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в качестве одного из вида социальных услуг

Исходя из анализа особенностей протекания конфликта видно, что конфликт не возникает на «пустом месте». Для понимания подобных предпосылок в молодежной среде рассмотрим причины возникновения конфликта.

Для выявления основных причин конфликта в молодежной среде был проведен анализ Интернет-ресурсов, на которых молодые люди могут высказать негативные эмоции или возмущение теми или иными ситуациями. Нами были проанализированы следующие сайты: zadolba.li, nefart.ru, <http://vk.com/etobecit>, но, стоит отметить, что возможность анонимного выражения эмоций, в том числе и негативных, присутствует во многих Интернет-ресурсах.

Сайт «zadolba.li» функционирует с 2009 года и изначально представлял собой ресурс, предназначенный для общения специалистов сферы услуг (продавцов, парикмахеров и т.д.), в котором работники (сотрудники банков, магазинов, салонов красоты и т.д.) могли поделиться забавными историями, произошедшими в процессе взаимодействия между ними (работниками) и клиентами во время работы. На момент возникновения ресурса и первого этапа его функционирования, истории, публикуемые на нем, не были фрустрационными по своей сути, скорее, ресурс был юмористическим. Однако постепенно ресурс трансформировался и в данный момент представляет собой сайт, на котором люди могут высказаться относительно вещей, которые вызывают негативные эмоции. В качестве критерия согласия с ситуацией был избран метод подсчета «лайков» - значков, которые могут поставить люди, которым понравилась (вызвала согласие) данная история.

На сайте «nefart.ru» люди могут написать истории, классифицируемые ими как «нефарт» - т.е. невезение, ситуация вызывающая негативные эмоции, фрустрацию. Оценка велась путем подсчета количества пользователей, проголосовавших за историю кнопкой «в натуре нефарт» - т.е. людей, сочувствующих истории (в противовес кнопке «сам виноват», проголосовав которой пользователь показывает, что проблема либо ему не интересна, либо не считается им ситуацией, объективно фрустрационной).

Ресурс «<http://vk.com/etobecit>» представляет собой публичную страницу (паблик) в социальной сети «ВКОНТАКТЕ» и также предназначен для того, чтобы люди могли выплеснуть накопившиеся эмоции, поделившись историей, вызвавшей негатив. Этот ресурс отличается большим количеством молодежи, участвующей в жизни сообщества как непосредственно – через написание историй, участие в опросах, проводимых сообществом, так и опосредовано – путем выставления отметок «мне нравится» - т.н.

«лайков». Анализ также проводился согласно количеству «лайков» - т.е. отметок о том, что история вызвала отклик.

Основной трудностью при проведении исследования стала невозможность деанонимизации, что затрудняло отнесение участников к исследуемой группе. Поэтому для исследования выбирались преимущественно участники, указывающие в документе: «Я заканчиваю школу», «Я молодая(ой) привлекательная(ый) девушка/парень», или прямое указание возраста и т.д. Таким образом, выбирались молодые люди, описывающие причины бытового неудовольствия.

Согласно результату анализа текстов, выбранных согласно данным признакам, наиболее часто встречаемыми причинами негатива являются:

Причина	Процент встречаемости
Гендерные стереотипы	14%
Обвинение жертвы	14%
Конфликт поколений	12,5%
Религиозные различия	7,8%
Отсутствие возможности самостоятельного принятия решений в отношении своей жизни (речь идет о запрете свободно распоряжаться собственным телом)	7,8%
Взаимодействие в супружеской жизни (особенно в период кризисов супружеской жизни)	6%
Нарушение личного пространства (выражающееся в требовании вести себя строго определенным образом)	6%
Нарушение прав	6%
Неравенство материального положения	4,6%
Навязчивая ролевая самопрезентация	4%
Болезнь	4%

Таблица 1. Процентное соотношение причин возникновения негативных эмоций (из анализа документов по отношению к общему объему документов)

Темы, вызвавшие наибольшее одобрение (согласно средней величине):

Тема	Среднее количество одобрявших историю
Обвинения жертвы	10187 человек
Отсутствие возможности самостоятельного принятия решений в отношении своей жизни	9951 человек
Нарушение личного пространства (выражающееся в требовании вести себя строго определенным образом)	7975 человек
Религиозные различия	7966 человек
Взаимодействие в супружеской жизни	7782 человек
Навязчивая ролевая презентация	7698 человек
Конфликт поколений	7507 человек
Гендерные стереотипы	7398 человек
Нарушение прав	6922 человека
Болезнь	5711 человек

Таблица 2. Причины возникновения негативных эмоций, вызвавшие наибольший отклик (исходя из среднего количества одобрявших историю)

Таким образом, наиболее часто выделяемыми причинами, вызывающими гнев молодых людей, являются обвинения жертвы (при этом, речь идет не только об обвинениях жертв изнасилования, а, скорее, об обвинении жертв любых преступлений), нарушение личного пространства (как в виде запретов на совершение определенных действий, связанных с социально неодобряемым поведением: например, осуждение абортов; так и осуждение выбора (например, выбора хобби, друзей, профессии, религиозных взглядов и т.д.) – по сути, речь идет о нарушении права самостоятельного принятия решений, осуждение поведения (разделение должного поведения по гендерному принципу)).

Помимо этого, мы обратились к пользователям нескольких социальных сетей с просьбой анонимно высказать, какие ситуации вызывают их недовольство. Основными причинами, вызывающими недовольство молодых людей явилось нарушение личного

пространства (как физически, так и эмоционально), сложности самореализации, невозможность реализации задуманного; в меньшей степени - несправедливые обвинения, невнимательное отношение к собеседнику. В основном, причины неудовольствия скрывались в проблемах в межличностном общении.

Невозможность реализации задуманного как причина возникновения конфликтов нашла свое отражение и в ответах молодых людей на тест Розенцвейга, проведенный нами в 2015 году: наиболее острая реакция наблюдалась в эго-блокинговых ситуациях (ситуации, когда причиной фрустрации является препятствие). Однако, на наш взгляд, стимульный материал теста нуждается в пересмотре, так как некоторые из ситуаций, представленных в тесте, по словам молодых людей, не являются ситуациями, способными вызвать состояние фрустрации - часть опрашиваемых никогда не попадала в подобные ситуации и не может себе представить собственную реакцию. В частности, история с починкой часов не вызвала отклика молодых людей, тогда как предложение представить, что постоянно ломаются не часы, а телефон спровоцировала бурную агрессивную реакцию.

При построении системы управления конфликтом в молодежной среде важно понимать ценности молодых людей. Существует несколько методик выявления ценностных ориентаций, но в данной работе будем основываться на теории М. Рокича.

М. Рокич рассматривал ценность как разновидность устойчивого убеждения, влияющего на жизнь человека. Он выделял два типа ценностей: терминальные и инструментальные. Терминальные ценности – убеждения в том, что какая-либо конечная цель стоит того, чтобы к ней стремиться (мир во всем мире, счастливая семейная жизнь и т.д.), инструментальные ценности представляют собой убеждение, что какой-либо образ действий является предпочтительным в любых ситуациях. Кроме того, выделяют подгруппы ценностей: терминальные ценности делятся на конкретные, абстрактные, ценности профессиональной самореализации и ценности личной жизни; инструментальные ценности, в свою очередь, подразделяются на этические ценности, ценности общения, ценности дела, индивидуалистические, конформистские и альтруистические ценности, ценности самоутверждения и ценности принятия других.

В качестве респондентов выступили молодые люди от 16 до 25 лет, различающихся по полу, уровню образования, месту жительства. Опрос по методике М. Рокича выявил, что для современной молодёжи наибольшую важность из терминальных ценностей представляют абстрактные ценности и ценности профессиональной самореализации (особенно значимо оказалась ценность «развитие»). Из

инструментальных ценностей молодые люди выбирают ценности дела, индивидуалистические ценности и ценности самоутверждения.

Помимо выбора ценностей, значимых для самих молодых людей, мы попросили их проанализировать, какие ценности могли бы быть значимыми, если бы человек был совершенным. В разделе терминальных ценностей были также выбраны абстрактные ценности и ценности самореализации (жизненная мудрость и продуктивная жизнь). Среди инструментальных ценностей преобладали этические ценности (ответственность), альтруистические ценности (терпимость) и ценности принятия других.

Кроме того, молодые люди дали оценку выбора ценностей «большинством людей». Стоит отметить, что данные оценки значительно различались в зависимости от пола респондента. В ответах юношей отметилась тенденция к идеализации общества – ответы о ценностях совершенного во всех отношениях человека и ценностях большинства людей зачастую отличались лишь незначительно. Среди девушек наметилась тенденция к идеализации собственного образа: личные ценности и ценности, значимые «если бы Вы стали тем, кем мечтаете стать» также мало отличались.

По мнению молодых людей, среди терминальных ценностей большинство людей выбрало бы конкретные ценности (общественное признание) и ценности профессиональной самореализации. Среди инструментальных ценностей были выделены ценности общения (жизнерадостность), индивидуалистические ценности (независимость) и ценности самоутверждения.

Данная методика помогла выявить не только ценности молодёжи, но и возможные точки возникновения конфликта. В качестве основной возможной причины возникновения внутриличностного конфликта вследствие ситуаций фрустрации, мы выделили вероятное возникновение чувства «отверженности» и «несоответствия» у тех молодых людей, которые, соотнеся ценности «большинства» и ценностями человека, «совершенного во всех отношениях» с личными ценностями, имели ценности, абсолютно несоответствующие ни ценностям большинства, ни ценностям «совершенного человека». Кроме того, возможно возникновение межличностных конфликтов из-за несоответствия ценностных ориентаций, либо из-за депривации ценностей: некоторые респонденты, указывая процент реализации той или иной ценности в их жизни отмечали, что часть ценностей, имеющих высокий ранг, реализована не полностью или очень слабо. Однако значительное различие в оценках реализации ценностей в жизни не дает возможности говорить о прямой зависимости между рангом ценности и процентом реализации её в жизни человека.

Таким образом, возникновение конфликта в среде молодых людей может быть вызвано нарушением личного пространства, непреодолимые (или труднопреодолимые) препятствия в осуществлении задуманного, несправедливые обвинения, а также несоответствие ценностных ориентаций ценностям оппонента и / или слабая степень реализации значимых ценностей. Зная потенциальные точки возникновения конфликта, возможно разрабатывать и осуществлять программы, целенаправленно воздействующие на «болевы́е точки», снижая, таким образом, возможность возникновения конфликта.

Помимо причин возникновения конфликта, нам было необходимо выделить особенности развития конфликта в молодежной среде для того, чтобы выделить точки, на которых возможно осуществлять управление.

Для анализа поведения молодых людей в ситуации конфликта, нами был проведен эксперимент, основанный на эксперименте М. Шерифа. М. Шериф считал, что решающими факторами взаимодействия являются факторы ситуации взаимодействия, т.е. межгрупповое взаимодействие на основе конкуренции должно привести к конфликтному взаимодействию, а выполнение совместной деятельности будет способствовать кооперативному поведению. Для доказательства данной теории М. Шериф провёл эксперимент, искусственно создав конкуренцию между группами детей в лагере.⁸⁷

Эксперимент включал в себя несколько стадий:

1. Создание и сплочение групп.

На данной стадии были созданы малые группы, сформирована структура и нормы. Кроме того, за счет норм, символов в виде одежды, флага и названия была сформирована идентичность групп. Продолжительность этапа – около недели.

2. Конкуренция.

Искусственное создание разнообразных ситуаций (игры – соревнования), в которых цели одной группы могли достигаться только за счет депривации целей другой.

На этой стадии произошел рост враждебности между группами, но, помимо этого, возросла внутригрупповая солидарность («мы» и «они»).

Конфликт перешел в стадию инцидента с последующим конфликтным взаимодействием.

3. Преобразование конкуренции в кооперацию.

Для преобразования конкуренции в кооперацию были выбраны общие объединяющие цели (наличие общей опасности, проблемы: испорченный водопровод,

⁸⁷ Гришина Н. В. «Психология конфликта». 2-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2008, стр. 24

«сломавшийся» грузовик с продуктами для лагеря). Наличие подобных общих целей сплотило группу и устранило межгрупповую враждебность.

На основе данного подхода к исследованию конфликтов была сформулирована реалистическая теория конфликтов Д. Кэмпбэлла. По его мнению, конфликт рационален в том смысле, что те или иные группы действительно имеют несовместимые цели и конкурируют в стремлении овладеть ресурсами, которые не беспредельны.

Для верификации результатов эксперимента М. Шерифа в условиях современности, было решено схематично повторить эксперимент. Основными гипотезами стали предположения, выдвинутые в эксперименте М. Шерифа: межгрупповое взаимодействие на основе конкуренции приводит к конфликтному взаимодействию, при изменении внешних условий изменяется взаимодействие внутри группы (совместная деятельность способствует кооперации).

Продолжительность эксперимента составляла 1 день (с 9:30 до 22:30). Количество групп – участников эксперимента 3 (две - в молодёжном лагере доброты в Пушкинских Горах, одна – сбор молодежных лидеров ИМКА). В эксперименте приняли участие молодые люди 14-19 лет.

Эксперимент проводился в форме игры⁸⁸, длящейся целый день. Сюжет игры повторял эксперимент М. Шерифа – от создания межгрупповой враждебности к кооперации посредством изменения внешних условий.

Для более полного погружения в игровой мир, созданные команды игроков практически не разделялись (кроме перерывов на еду и отдых), кроме того, каждому из них было дано новое «игровое» имя. Это способствовало как вхождению в роль, так и предотвращению возможных проблем, связанных с взаимодействием участников лагеря после завершения игры (предварительно было проведено несколько ролевых игр со сменой имён и сформировано убеждение участников, что существует различие между действиями реального человека и действиями человека соответственно игровой роли). Поэтому смена имени на «игровое» позволило избежать взаимных обид и упрёков после окончания игры.

Помимо этого групповая идентичность была искусственно усилена названиями команд, особой формой и цветом для каждой из команд, четкой групповой структурой (в каждой группе выбирались «князь (княжна)» и «волхв (чародейка)»).

Основным противоречием являлся спор за ресурсы (доступ к реке).

⁸⁸ Полное описание игры представлено в приложении

Эксперимент включил в себя следующие стадии:

1. Создание групп.

На данном этапе игроков разделили на группы, раздали игровые имена, форму соответствующей группы. Группам были зачитаны вводные, оглашены правила игры (например, называть друг друга только по игровым именам). В каждой группе методом голосования был выбран лидер («князь» или «княжна») и «заместитель лидера» («волхв» или «чародейка»).

Далее шел этап сплочения группы (в первом и втором эксперименте – добротские⁸⁹ работы, в третьем – упражнения веревочного курса⁹⁰), по окончании которого начался второй этап.

2. Конкуренция.

Данный этап был разделен на несколько частей. В первой части участникам были предложены соревнования за право владения ресурсами (русские народные игры, команда-победитель получала право дополнительного времени для купания). Вторая часть представляла собой командную полевою игру, в которой команды - участники играли против других команд. Конкуренция усиливалась тем, что каждая команда получила определенный пакет заданий, которые необходимо было выполнить. Практически всегда эти задания противоречили заданиям других команд: одна команда должна была пройти в определенное место, а другая должна была не допустить никого в это место, задание уничтожить определенного игрока («князь», «волхв», «разведчик» и т.д.) команды соперника.

3. Переговоры.

Этап переговоров не присутствовал в эксперименте М.Шерифа, однако в нашем эксперименте он был введен потому, что продолжительность этапа кооперации представлялась нам недостаточной для ликвидации возникших противоречий. Переговоры осуществлялись в процессе салонной ролевой игры, во время которой стороны смогли наладить эффективную коммуникацию и разрешить созданный конфликт (предварительно был проведён тренинг по ведению переговоров).

4. Кооперация.

Данный этап предусматривал полевою игру, в ходе которой команды объединялись в борьбе с общим врагом.

⁸⁹ Доброты – добровольные помощники музея-заповедника Михайловское.

⁹⁰ Веревоочный курс – серия упражнений, направленных на создание команды.

После завершения игры был проведен её анализ (совместно с участниками игры), во время которого были частично или полностью устранены возможные точки возникновения конфликтов в процессе дальнейшего взаимодействия.

Анализ поведения участников групп в эксперименте

Для наглядности сравнения поведения и взаимодействия участников эксперимента в каждой из групп составим таблицу⁹¹.

Основание для сравнения	1 группа	2 группа	3 группа
Этап 1.			
1. Создание групп. 2. Этап сплочения группы (в первом и втором эксперименте – добротские работы, в третьем – упражнения командообразования (веревочного курса)).			
Принятие правил	Приняли быстро	Приняли быстро	Приняли быстро
Использование игровых имен	Периодически сбивались	Постоянное	Постоянное
Выборы формального лидера группы	Без конфликтов, выбор основывался на мнении группы	Без конфликтов, выбор основывался на мнении группы (с учетом личного мнения избираемого)	Без конфликтов, с учётом мнений группы
Взаимодействие с другими группами	Частичный отказ от взаимодействия	Отказ от конкуренции большинством групп (в конкуренцию вошла только одна из групп)	Отказ от взаимодействия
Выраженность групповой	Средняя	Слабая	Чрезвычайно сильная

⁹¹ Полный текст приведен в приложении

идентичности			
<p>Этап 2.</p> <p>Конкуренция.</p> <p>На этапе «Русские народные игры» участникам заранее сообщили о «награде» за победу. В первом и втором случае – дополнительное время для купания, в третьем – условный «доступ к реке» (т.к. отсутствовало оборудованное место для купания).</p>			
Отношение к соревнованию	Стремление победить любой ценой	Главное – получение положительных эмоций от игры	Стремление победить любой ценой
Отношение к победе	Использование привилегий победителя.	Попытка разделить награду, отказ использования привилегии в одиночку.	Постоянное упоминание о статусе победителя.
Командная полевая игра			
Отношение к соревнованию	Победа любой ценой	Совместное выполнение заданий	Победа любой ценой
Отношение к участникам других команд	Обвинения в нечестной игре	Дружественное	Если это необходимо для победы – можно нарушать договоренности
<p>Этап 3.</p> <p>Переговоры.</p>			
Стиль разрешения конфликта	Компромисс	Компромисс	Сотрудничество
Степень учета явных интересов в достигнутом соглашении	Полностью учтены	Частично учтены	Полностью учтены

Степень учета явных интересов в достигнутом соглашении	Частично учтены	Частично учтены	Полностью учтены
Результат переговоров	Урегулирование конфликта, соглашение непрочное	Урегулирование конфликта, соглашение непрочное	Разрешение, прочное соглашение
Этап 4. Кооперация.			
Объединение с другими командами	Вынужденное, неохотное	Немедленное	Быстрое
Особенности идентификации после объединения	Восприятие группы как единого целого, соперниками стали считать мастеров игры, отыгрывающих антагонистов	Восприятие группы как единого целого, соперниками стали считать мастеров игры, отыгрывающих антагонистов	Восприятие себя как группы, состоящей из подгрупп (разделение на первоначальные группы осталось, но агрессия исчезла). Идентификация «свой-чужой» по двум направлениям: протагонист – антагонист, участник базовой команды – участник команды – конкурента.
Поведение участников после завершения игры.			
Особенности взаимодействия	Теплое, дружественное	Теплое, дружественное	Теплое, дружественное, однако более близкое взаимодействие внутри прежних малых групп

Контекст упоминания об игре	Позитивный обо всех этапах, за исключением отдельных эпизодов этапа конкуренции	Позитивный	Позитивный
--------------------------------	---	------------	------------

Таблица 3. Анализ этапов эксперимента

Анализ эксперимента⁹²

В первой группе данный эксперимент был проведён на 3 день после приезда участников в лагерь. За это время были проведены упражнения на сплочение группы. Данные группы перемешивали на различные мероприятия около 4-х раз и участники не были достаточно близко знакомы с другими участниками.

Во второй группе эксперимент был проведён на 6 день после приезда. За это время участники сплотились и активно взаимодействовали со всеми участниками лагеря. Данную группу довольно часто перемешивали на различные мероприятия и группа характеризовалась высокой степенью сплоченности.

Третья группа отличалась тем, что упражнения на сплочение были проведены непосредственно внутри малых групп участников, что усилило чувство групповой идентичности.

Полученные результаты мы проанализировали на основе «реалистической теории группового конфликта» Д. Кэмпбэлла.

1. Реальный конфликт интересов различных групп обуславливает межгрупповой конфликт.

Это наблюдалось во время 2 и 3 этапов, когда предполагаемый выигрыш сторон был значим (для игры) и, следовательно, формировал интересы групп, которые противоречили интересам других групп. На основе этого (за исключением второй группы) разворачивалось конфликтное взаимодействие.

2. Реальный конфликт интересов, а также явный, активный или имевший место в прошлом межгрупповой конфликт и/или наличие враждебности, угрозы и конкуренции соседних групп (что в целом может быть названо «реальной угрозой») обуславливают восприятие угрозы отдельными членами группы.

⁹² Стоит отметить, что изначальные условия проведения эксперимента были различны

В смоделированном конфликте не существовало реальной угрозы, однако участники конкурировали друг с другом, основываясь на угрозе воспринятой. Между тем, результаты оказались вполне реальными.

3. Реальная угроза обуславливает враждебность отдельных членов группы к источнику угрозы, внутригрупповую солидарность, более полное осознание индивидом собственной групповой принадлежности (идентичности).

Эксперимент М. Шерифа показал, что внешняя угроза может приводить к преувеличению собственных достоинств и чужих недостатков. В проведенном нами эксперименте конкурентов обвиняли в «нечестной игре», пренебрежении нормами поведения и взаимодействия. Ответственность за отклонения от правил в ходе игры, нарушенный ход игры приписывалась противоположным командам (исключение – вторая группа).

Кроме того, противостояние (реальное или воспринимаемое) увеличивает чувство групповой солидарности (групповые ритуалы, выработка новых норм поведения и взаимодействия). Это наблюдалось в ритуалах третьей группы (Кричалка, приветствие и т.д.), во второй группе, фактически, борьба шла против игры, поэтому отклонение от правил в ходе этапа «конкуренция» можно также расценивать как выработку собственных норм и ценностей.

4. Реальная угроза увеличивает непроницаемость групповых границ.

Стоит отметить, что групповая граница нарушается относительно легко, если человек, нарушивший её, является (или считается) значимым для достижения удовлетворения групповых интересов. Во вторую и третью группу были введены мастера игры в качестве участников (по сюжету игры они могли оказаться значимыми для группы). Группы, после некоторых споров, приняли их (они имели право выбора). Стоит отметить, что во второй группе эксперимента одна из групп отказалась принимать нового члена. После принятия в группу эти люди оказали значительное влияние на интересы группы (фактически, став неформальными лидерами). Это доказывает, что нарушение групповых границ возможно, если группа считает вновь пришедшего значимым для удовлетворения интересов.

Итогом проведения эксперимента стало понимание, что в условиях современной России основные типы поведения групп (а также личности внутри группы) остались неизменными. Конкурентная борьба за ресурс приводит к возникновению конфликтного поведения. Изменение внешних условий (необходимость противостоять внешней агрессии) приводят к кооперации и прекращению конфликта. Введение этапа переговоров

способствует пониманию интересов оппонента и также помогает урегулировать или разрешить (в зависимости от степени подготовки участников) возникший конфликт.

Неожиданным результатом стало то, что группы входили в ситуацию конфликта по-разному. Вторая группа, которая провела больше времени вместе и прошла ряд тренингов и упражнений, способствующих сплочению и развитию коммуникативных навыков, сложнее входила в ситуацию конфликта и, фактически экспериментаторам не удалось достичь ситуации активного развития конфликта. Анализ динамики поведения участников в третьей группе показал, что обучение навыкам коммуникации способствует предотвращению деструктивного развития конфликта.⁹³ Групповая сплоченность может позволить избежать конфликта, а формирование навыков коммуникации способствует более конструктивному поведению в конфликте.

Это представляется важным для возможности работы с конфликтами в среде молодежи: научение (а также подкрепление навыков) позитивной коммуникации и справедливой конкуренции, создание установки на сотрудничество снижает возможность деструктивного развития конфликта и создает условия для взаимодействия со специалистом, работающим с конфликтом для урегулирования или разрешения конфликта.

Анализ способов урегулирования и разрешения конфликтов в молодежной среде.

Для выявления особенностей конфликтного взаимодействия в молодежной среде, был проведен анкетный опрос среди молодых людей. Мы опросили 115 человек, различающихся по полу, возрасту и месту жительства.

Анализ ответов анкеты выявил следующие особенности восприятия феномена конфликта: респонденты, в качестве основных признаков конфликта выявили расхождение во мнении, возникновение споров (некоторые определяли конфликт как ненужный спор), проблемы коммуникации (невозможность найти общий язык, решить между собой вопрос, упрямое отстаивание собственной точки зрения при нежелании слушать других), противоборство. Одним из респондентов конфликт был определен как способ решения проблем, что, на наш взгляд, свидетельствует о понимании позитивных возможностей конфликта. Следовательно, в целом, молодые люди понимают, что представляет собой конфликт, выделяют его особенности.

Вопрос о частоте возникновения конфликтов показал следующие результаты: большинство респондентов (29,6%) указало, что оказывается в ситуации конфликтов раз в

⁹³ Молодые люди, находившиеся в третьей группе являлись постоянными участниками лагерей ИМКА и обладали навыками эффективной коммуникации

месяц или реже, но немалая часть (23,5%) указала, что оказывается в ситуации конфликта раз в 2- 3 дня.

Основным стилем поведения в конфликте, согласно данным анкетного опроса, был назван уход – 28,7%. Возможно, выбор данного варианта ответа обусловлен негативным отношением к конфликту как к явлению социальной жизни. Эта гипотеза частично нашла подтверждение в ходе проведения тренинга по конфликтологии в летнем лагере⁹⁴, когда, на вопрос о частоте конфликтных взаимодействий, молодые люди утверждали, что они не склонны к конфликтам. Конфликт воспринимался ими как явление отрицательное, присущее людям с особым складом психики. Однако при изменении в тексте вопроса слово «конфликт» на слово «ссора» частота признаний об участии в конфликтном взаимодействии увеличилась. Респонденты признавались, что находятся в состоянии ссоры с кем-либо минимум раз в неделю. Подобная ситуация наблюдается и в ходе взаимодействия с клиентами службы медиации⁹⁵, которые отрицают наличие конфликта, но, при изменении в беседе слова конфликт на другое (недопонимание, ссора и т.д.) признают, что подобное взаимодействие происходит достаточно часто.

Таким образом, молодые люди, несмотря на частичное понимание многогранности такого явления социальной жизни, как конфликт, все еще испытывают страх перед конфликтами, считая их, следуя за мнением СМИ явлением, скорее, деструктивным.

Для выявления основных способов урегулирования и разрешения конфликта в молодежной среде мы проанализировали ответы респондентов на вопрос о стратегиях поведения в конфликте. Основной стратегией, избираемой молодыми людьми, является стратегия избегания. Стоит отметить, что большинство опрошенных (около 69,6%) удовлетворены способом решения конфликтной ситуации, избранным ими в данный момент времени, однако, в качестве способа разрешения конфликта, которому они хотели бы научиться, респонденты указали стратегию сотрудничества – 35,6%. Исследование стиля поведения в конфликте молодых людей по опроснику Томаса-Килмана, проведенное в 2014-2015 годах выявило, что большинство молодых людей предпочитают стили «сотрудничество» и «компромисс» в качестве основополагающих для разрешения конфликтных ситуаций. Добавление в батарею тестирования опросника Розенцвейга, а также включенное наблюдение за повседневным и стрессовым взаимодействием молодых людей выявило возможное искажение ответов на тест Томаса-Килмана и на вопросы анкеты в сторону социально-одобряемых стилей (компромисс, сотрудничество), так как

⁹⁴ Лагерь доброты ИМКА в Пушкинских Горах

⁹⁵ В ходе научно-исследовательской практики в СПб ГБУ "ГЦСП "КОНТАКТ"

основными стилями поведения в ситуации конфликта (реальной и моделируемой) были: «соперничество» и «избегание». Всё это, на наш взгляд, это отражает специфическую форму инкомпетентности⁹⁶ общества, так как отсутствие осознания собственных возможностей в ситуации конфликта сужает диапазон действий и может привести к негативным последствиям. Взаимодействие с клиентами Службы медиации Городского центра социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «Контакт» подтверждает эту гипотезу, так как основной стратегией, избираемой молодыми людьми, является «замалчивание» конфликта, его избегание. Зачастую, это приводит к деструктивизации конфликта в дальнейшем – так как негативные эмоции, вызвавшие конфликтное напряжение, не исчезают и, зачастую, не исчезает и конфликтное взаимодействие (особенно в случае межпоколенного конфликта), что, в конечном итоге, способно привести к эскалации конфликта. Второй частой стратегией поведения молодых людей в конфликте является борьба. Причем, часто она замаскирована под «избегание, уступку, компромисс». Молодые люди, говоря о том, что ситуация для них не значима и нет смысла её решать, тем не менее, продолжают настаивать на своей позиции и испытывают сильные негативные эмоции от невозможности получить желаемое.

Особенности постконфликтной ситуации.

Постконфликтом принято называть влияние конфликта на стороны, участвовавшие в нем. Как упоминалось ранее, принято подразделять ситуацию после завершения конфликта на ситуацию конструктивного (конфликт выявил проблемы, их удалось разрешить) и деструктивного (усиление напряжения, отсутствие решения проблемы) разрешения конфликта.

В среде молодежи особенно значимо конструктивное разрешение конфликта, так как такой тип завершения способствует развитию конструктивного поведения в ситуации конфликта в дальнейшем. Разрешая конфликтную ситуацию, молодой человек учится взаимодействию, получает опыт сотрудничества, учится осознавать собственные интересы и принимать во внимание интересы другого. Кроме того, решение, принятое в ходе конструктивного разрешения конфликта, воспринимается как справедливое, а, главное, принятое самостоятельно и с учетом интересов, а, значит, молодой человек стремится выполнить его. В дальнейшем, позитивно разрешенный конфликт способствует воспроизведению поведения, приведшего к такому результату, а также передаче знаний об

⁹⁶ О.В. Аллахвердова «Социальная компетентность в разрешении конфликтов» / «Социальная компетентность и технологии её формирования в современном обществе (сфера социальной работы). Под ред. Проф. В.Н. Келасьева и проф. И.Л. Первой Санкт – Петербург, 2010, стр. 35

опыте конструктивного разрешения. Так, молодые люди, участвовавшие в процедуре медиации в Службе медиации Городского центра социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «Контакт» и успешно разрешившие конфликт, советовали друзьям обратиться в Службу медиации при возникновении трудностей. Кроме того, молодыми людьми отмечалось уменьшение напряжения, восстановление отношений и развитие чувства уверенности в себе и в возможности в дальнейшем позитивно разрешать конфликт (из беседы с клиентами Службы).

Деструктивная постконфликтная ситуация, безусловно, опасна для молодых людей, так как способствует ухудшению отношений, формированию установки на агрессивное поведение в дальнейшем, так как молодой человек не получает опыт конструктивного взаимодействия, формирование установки о праве сильного и следования ей в процессе взаимодействия, помимо этого может возникнуть ощущение, что главная и единственная цель, которую возможно преследовать в конфликте – победа любой ценой. Таким образом, деструктивная ситуация постконфликта приводит к обострению агрессивного поведения, установке на борьбу за победу любой ценой (так, по данным Петростат⁹⁷ в 2015 году зарегистрировано 10675 преступлений, совершенных молодыми людьми), а значит, быстрому наступлению стадии эскалации в дальнейших конфликтах, возможностям роста отклоняющегося поведения (вследствие закрепления агрессивного поведения как поведения, позволяющего получить желаемое, пусть и, возможно, не в полном объеме).

Таким образом, основной причиной возникновения конфликта в молодежной среде является отсутствие права самостоятельного принятия решений, нарушением личного пространства, препятствия в осуществлении задуманного, различие в ценностных ориентациях.

Особенности поведения в конфликте молодых людей зависит от степени сплоченности – чем более сплоченной является группа, тем труднее она входит в ситуацию конфликта. Возникновение конфликтного поведения происходит вследствие конкурентной борьбы за ресурс, однако, при изменении внешних условий, происходит смыкание групповых границ (в случае появления внешней агрессии) или, в иных случаях

⁹⁷ Петростат: URL:

http://petrostat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/petrostat/resources/b66f0c804eb132bfb010b1189c529309/kpprav_g.pdf

(при проведении переговоров) осознание возможности удовлетворения потребности без вступления в борьбу, что способствует разрешению конфликта.

Научение и позитивное подкрепление навыков позитивной коммуникации и справедливой конкуренции, создание установки на сотрудничество снижает возможность деструктивного развития конфликта и создает условия для взаимодействия со специалистом, работающим с конфликтом для его урегулирования или разрешения.

Восприятие конфликта молодыми людьми является мозаичным, существует много мифов относительно природы конфликта, а также необходимости его в социальной жизни. Подобное неполное понимание ресурса конфликта порождает страх перед ним (подогреваемый СМИ), и, как следствие, сужение используемых стилей поведения до двух основных (используемых, вне зависимости от контекста ситуации): избегание и соперничество.

Работа с ситуацией постконфликта также представляется крайне значимой, так как деструктивная постконфликтная ситуация способствует формированию установки на агрессивное поведение, тогда как конструктивное разрешение конфликта и дальнейшая работа с ситуацией постконфликта формирует установки на стили поведения, связанные с учетом интересов другого.

2.3. Способы управления конфликтами в молодежной среде

Определение понятия «профилактика» и способы профилактики конфликтов в молодежной среде

Первоначальным звеном системы управления конфликтами в молодежной среде является создание системы профилактики конфликтных взаимодействий. Для дальнейшего рассмотрения возможности создания системы, а также возможности профилактики конфликтов в целом, необходимо определить понятие профилактики, а также выделить уровни и виды профилактических воздействий.

Ожегов⁹⁸ понимает под профилактикой «совокупность предупредительных мероприятий, направленных на сохранение и укрепление нормального состояния, порядка»

О.И. Бородкина, говоря о профилактике, приводит следующее определение: «Профилактика – планомерная деятельность, направленная на предотвращение нежелательных событий и достижение желаемого результата».⁹⁹

⁹⁸ Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. – М., Мир и Образование, 2013. стр. 626

Кроме того, О.И. Бородкина обращает внимание на различия между понятиями «профилактика» и «превенция». Превенция, по мнению О.И. Бородкиной, является более широким понятием, включающим в себя несколько уровней профилактики (многовидовая профилактика) и предполагающим наличие активного вмешательства в ситуацию. Следовательно, говоря о превенции, мы подчеркиваем «активность действий по изменению ситуации для достижения цели».¹⁰⁰

Однако в данной работе, будем рассматривать понятия «профилактика» и «превенция» как тождественные, так как превенция, являясь понятием более высокого уровня, включает в себя профилактику.

Е.И. Холостова выделяет следующие принципы профилактики¹⁰¹:

1. Системность - выявление комплекса причин проблемы, создание условий для урегулирования проблем и использование в профилактической работе всей совокупности доступных форм и методик;
2. Превентивность – предупредительный характер предпринимаемых действий;
3. Оптимальность – объективное выявление степени актуальности проблемы;
4. Активизация собственных сил человека

Помимо этого, выделяются следующие направления профилактической работы:

1. Медико-оздоровительное (сохранение физического потенциала человека);
2. Социально-психологическое (сохранение механизмов регуляции деятельности);
3. Социокультурное (сохранение и развитие ценностных ориентиров, общего культурного уровня личности).

Профилактику конфликтов в молодёжной среде, рассматриваемую в данной работе, можно отнести к социально-психологическому и социокультурному направлениям воздействий. Осуществление социально-психологического направления профилактики способствует предотвращению поведенческих конфликтов, а социокультурное

⁹⁹ «Теория и практика профилактической социальной работы», под ред. В.А. Самойловой, О.И. Бородкиной. – Санкт-Петербург, Скифия принт, 2008 г., стр 10

¹⁰⁰ Теория и практика профилактической социальной работы», под ред. В.А. Самойловой, О.И. Бородкиной. – Санкт-Петербург, Скифия принт, 2008 г., стр 10-11

¹⁰¹ Е.И. Холостова, Л.И. Кононова «Технология социальной работы», «Дашков и К», 2013 г. Стр. 158

направление профилактики обеспечивает предотвращение конфликтов ценностей и стереотипов отношений.

Принято подразделять профилактические воздействия по нескольким уровням:

1. Первичная профилактика: является наиболее «массовой», неспецифической, использующей преимущественно педагогическое, психологическое и социальное влияние. Осуществляется с целью упреждения ещё не возникшей проблемы.

2. Вторичная профилактика: направлена на формирование мотивации на изменение поведения.

3. Третичная профилактика: представляет собой комплекс мер по созданию поддерживающей среды.

Исходя из вышесказанного, в отношении работы с конфликтом, профилактикой можно считать организованную деятельность по прогнозированию конфликтов, минимизации вероятности возникновения конфликта, а также осуществление превентивных мер по предотвращению деструктивного, дисфункционального развития конфликтных столкновений.

Если разделить данное определение по уровням профилактических воздействий, то к первому уровню будут отнесены прогнозирование времени наступления, причин и возможной тяжести конфликта, а также минимизация возможности для возникновения конфликта (в данном случае, говоря о конфликте, мы не предполагаем ритуальный конфликт – спорт, конкурс и т.д.). К вторичной профилактике следует отнести меры по предупреждению дисфункционального развития конфликта. К третичной профилактике будет относиться создание поддерживающей среды, исключающей повторное возникновение и деструктивное развитие конфликтной ситуации.

Для наиболее полного описания возможных методов профилактических воздействий, следует остановиться на каждом уровне профилактики более подробно.

Первичная профилактика конфликтов в молодёжной среде.

Как упоминалось выше, к первичной профилактике конфликтов в молодёжной среде следует отнести прогнозирование и минимизацию возможностей возникновения конфликта.

Согласно концепции агрессивного реагирования на фрустрацию, конфликтное поведение может быть следствием стресса, вызванного страхом ущемления или невозможностью удовлетворения интересов. Интересом называют отражение актуальной

потребности в конкретный момент времени. Следовательно, конфликт может возникать из-за реальной, воображаемой или латентной угрозы депривации интересов.

В этом случае одним из методов, позволяющих осуществить профилактические воздействия, является выявление интересов и ценностных ориентаций молодых людей, а также событий, способных вызвать состояние фрустрации.

Таким образом, одним из методов первичной профилактики конфликтов в молодёжной среде может являться диагностика, выявляющая возможные точки возникновения конфликтных столкновений.

Кроме того, первичная профилактика включает в себя минимизацию возможностей возникновения конфликтной ситуации. Для достижения данной цели возможно применение дипломатии третьего уровня или превентивной дипломатии. Дипломатией третьего уровня¹⁰² называют неправительственную, неформальную и неофициальную форму разрешения конфликтов. Задачами данного направления является ослабление или деэскалация конфликта через подавление гнева, ослабление напряжения и страха, развитие коммуникации, а также через лучшее понимание точек зрения каждой стороны. Возможными технологиями проведения дипломатии третьего уровня являются: аналитические усилия, направленные на разрешение проблем, обмен программами всех видов (для предотвращения международных, этнических конфликтов). Это могут быть программы культурного обмена, спортивные программы, программы по обмену молодёжи.

Мероприятия, прямо или косвенно направленные на профилактику конфликтов в среде молодежи, реализуются достаточно широко правительственными и неправительственными организациями, в частности, среди неправительственных организаций, осуществляющих подобную деятельность, можно выделить организацию УМСА, в которой существуют программы культурного обмена (как мировые, так и

¹⁰² Дипломатия первого уровня - официальные действия правительства, направленные на урегулирование спора или конфликта на международном уровне. Политическая наука: Словарь-справочник. сост. проф пол наук Санжаревский И.И.. 2010.

Дипломатия второго уровня - неофициальная деятельность акторов гражданского общества (НПО, представляющих различные слои гражданского общества) для достижения прогресса на мирных переговорах. Дипломатия второго уровня обычно сопутствует правительственным миротворческим усилиям. . Политическая наука: Словарь-справочник. сост. проф пол наук Санжаревский И.И.. 2010.

Дипломатия третьего уровня - деятельность, направленная на трансформацию конфликта и построение мира на низовом уровне. Цель дипломатии третьего уровня - содействовать взаимодействию и взаимопониманию между враждовавшими ранее местными общинами, повышать их информированность и оказывать им поддержку, содействуя сотрудничеству и постконфликтной реабилитации сторон. . Политическая наука: Словарь-справочник. сост. проф пол наук Санжаревский И.И.. 2010.

европейские), учебные программы (возможность стажировки, обучения за рубежом), а также программы, прямо направленные на профилактику конфликтов. К таким программам, в частности, относятся «Roots for Reconciliation»,¹⁰³ «Change Agent», «Peace boat». «Roots for Reconciliation» предусматривает обмен лидерами между странами, отношения с которыми напряжены. В рамках программы происходит обучение молодых людей основам анализа и разрешения конфликта, а также, в рамках задания «на дом» молодые люди осуществляют проекты, направленные на профилактику конфликтов. «Change Agent» - программа, предназначена для обучения молодежному лидерству. «Peace boat» - программа, на которой молодые люди со всего мира совместно разрабатывают проекты, которые могли бы помочь локальному сообществу, а затем воплощают их.

Это помогает молодым людям понять, что, несмотря на возможную пропаганду, проводимую в их странах, различия между ними не являются препятствием для осуществления взаимодействия. Кроме того, программы способствуют формированию нейтрального или положительного образа «другого».

Помимо всего вышперечисленного, в дипломатию третьего уровня отдельным подуровнем входят усилия СМИ, направленные на повышение образования населения конфликтующих сторон, раскрытие философии, ценностей и нужд «противоположной» группы.

В рамках работы с молодёжью превентивная дипломатия может быть реализована как посредством отдельных мероприятий (обмены, тренинги, просвещение, обучение и т.п.), направленных на снижение агрессии и повышение культурного уровня, так и с помощью структуры, предусматривающей все подуровни дипломатии третьего уровня.

Согласно анализу данных эксперимента, основанного на эксперименте М. Шерифа¹⁰⁴, значимым звеном превенции конфликтов является повышение уровня групповой сплоченности. Этого можно добиться разными способами: проведением тренингов сплочения (таких, как упражнения «Веревочного курса»), организации совместной работы (например, волонтерская деятельность или организация работы по коммунарской методике).

Кроме того, значительное влияние на возможности предотвращения возникновения конфликта оказывает умение молодых людей взаимодействовать. Повышение

¹⁰³ Программа относится также к мерам третичной профилактики конфликтов

¹⁰⁴ Подробное описание эксперимента в параграфе «Особенности конфликтов в молодежной среде»

коммуникативных навыков также возможно с помощью проведения тренингов, ролевых игр, лекций, в ходе совместной деятельности.

Таким образом, первичная профилактика конфликтов в молодёжной среде включает в себя выяснение возможных точек возникновения конфликта и превентивную дипломатию как усилия, направленные на минимизацию возможности возникновения конфликта.

Вторичная профилактика конфликтов в молодёжной среде.

На наш взгляд невозможно полностью избежать конфликтов. Более того, конфликт является индикатором наличия проблемы между взаимодействующими сторонами, которую важно разрешить. Это позволяет из ситуации конфликта путем переговоров сформировать новое конструктивное поведение, ориентированное на будущее, которое снимет существующую проблему. Именно поэтому крайне важно проведение вторичной профилактики конфликтного поведения, которая позволит предупредить деструктивное, дисфункциональное развитие конфликта.

Одним из возможных методов предупреждения деструктивного конфликта является формирование социальной компетентности посредством обучения грамотному поведению в ситуации конфликта.

Необходимость обучения грамотному поведению в ситуации конфликта осознается молодыми людьми. Об этом свидетельствуют результаты исследования, проведённого нами в 2015-2016 гг. Данные анкетирования молодых людей в возрасте от 16 до 25 лет свидетельствуют об интересе молодых людей к обучению конструктивному поведению в ситуации конфликта: большинство респондентов (49.2%) оказалось заинтересовано в возможности обучения конструктивному поведению в конфликте.

Следовательно, необходимость обучения конструктивному поведению в ходе возникшего конфликта осознается не только специалистами-конфликтологами и социальными работниками, но и самими молодыми людьми. Это означает необходимость разработки и реализации программ обучения взаимодействию в ходе конфликта. На наш взгляд, начинать обучение по данным программам возможно с подросткового возраста, тогда к моменту вступления молодого человека в самостоятельную жизнь, у него будет сформирован навык компетентного поведения в конфликте.

О.В. Аллахвердова в работе «Социальная компетентность в разрешении конфликтов» говорит о повышении социальной компетенции через обучение диалогу. Медиатор, задающий конструктивный тон поведения, формирует новые модели поведения в конфликте, повышает уровень социальной рефлексии участников конфликта

и позволяет формировать новую культуру коммуникации. Это открывает возможности для обучения молодых людей грамотному поведению в ситуации конфликта. К сожалению, очень малое количество людей знает о возможностях медиации. Анализ ответа на вопрос «что такое медиация» показал, что люди, не изучавшие курс конфликтологии, зачастую не имеют представления не только о возможностях медиации для разрешения конфликтов, но и не знают, что представляет собой медиация, путая её с медитацией. На наш взгляд, распространение знаний о службах медиации и возможностях получения помощи медиатора бесплатно, представляется важным для молодёжи, чье материальное положение не всегда позволяет оплатить услуги специалиста-медиатора. Подобная помощь будет способствовать не только уменьшению числа деструктивных конфликтов, но и будет работать на формирование конструктивных моделей поведения в конфликте (научение через наблюдение, согласно теории А. Бандуры).

Одним из возможных вариантов является программа «Peer Mediation» или «Медиация ровесников». Peer Mediation появилась в 1960 году в США и берет начало в коммерческой (бизнес-медиации) и муниципальной медиации (community mediation), распространенной в Европе и США.

Идея программы состоит в следующем: в учебном заведении создается служба медиаторов, которая занимается работой с конфликтами. Медиаторами назначаются молодые люди из числа обучающихся, прошедших специальную подготовку.

Программы обучения и использования медиации в молодежной среде реализуются уже достаточно давно и успели доказать свою эффективность. Многие молодые люди стали отмечать, что их учебное заведение стало «более дружелюбным, более счастливым местом», стало меньше ссор и т.д.

Ещё одним методом обучения молодых людей конструктивному поведению в ситуации конфликта могут стать Conflict Resolution Programs (программы разрешения конфликтов). Суть данных программ в том, что молодых людей обучают общей теории конфликта, пониманию интегративных моделей переговоров, а также вообще ведению переговоров.

Таким образом, научение молодых людей поведению в ситуации конфликта, а также информирование о возможностях получения помощи в случае невозможности самостоятельного разрешения конфликта должно быть частью профилактических воздействий социальной технологии по управлению конфликтами в среде молодёжи.

Итак, первичная профилактика конфликтов, осуществляемая социальным работником, может включать в себя комплекс социологических (опросы, мониторинг и т.д.), психологических (разнообразные тесты), психолого-педагогических (тренинги), социально-педагогических (формирование взглядов, мнений, представлений) мероприятий и комплекса недирективных методов, таких как творчество (в том числе арт-терапия), группы поддержки и т.п.

Вторичная профилактика является эффектом, получаемым при стимулировании управляемых конструктивных конфликтов, обучении молодых людей диалогу, а также регулированию и разрешению конфликтов.

Третичная профилактика тесно переплетена с организацией постконфликтного взаимодействия.

Стимулирование конфликтов в молодежной среде

Деятельность по намеренному созданию конфликта традиционно¹⁰⁵ рассматривают в двух направлениях: стимулирование и провоцирование конфликта. При этом провоцирование конфликта чаще имеет негативную коннотацию, в отличие от стимулирования, которое принято рассматривать как инструмент для создания ситуации конструктивной конкуренции для мотивации необходимых изменений¹⁰⁶.

Провоцирование конфликтов может дать и положительный эффект. Так, например, популярное развлечение 2010-х годов «троллинг¹⁰⁷», ставя перед собой в качестве основной задачи провоцирование конфликтов в сети Интернет, позволил выработать основное правило Интернет-взаимодействия в ситуации, когда вас пытаются задеть: «don't feed the troll», то есть, «не кормите тролля». Речь идет не только об игнорировании провокационных выпадов, но и о необходимости разобраться, почему эти действия вызывают раздражение. Со временем, многие из тех, кто научился противостоять провокациям Интернет-троллей, перенес это правило и в повседневную жизнь, тем самым, снизив риск провоцирования конфликтов вне сети. Следовательно, позитивное

¹⁰⁵ М.И. Гулаева Управление конфликтами в образовательной организации *Инновационная наука*. 2015. № 10-3. С. 95-97; В.А. Михеев *Новации и конфликты в системе высшего образования современной России*, *Конфликтология*. 2014. Т. 3. С. 176-191; С.В. Мурашёва *Роль сми в иницировании и предупреждении межнациональных конфликтов*, *Наука и практика*. 2015. № 3 (64). С. 78-80; Hamlall, Vijay; Morrell, Robert *Conflict, Provocation and Fights among Boys in a South African High School*//*Gender and Education*, v24 n5 p483-498 2012; *Stimulation of conflict* July 23, 2006 admin *Human Resource Management* <http://www.citeman.com/855-stimulation-of-conflict.html>

¹⁰⁶ *Бизнес-словарь*, URL: <http://www.businessdictionary.com/definition/conflict-stimulation.html>; *Толковый словарь Ефремовой*. Т. Ф. Ефремова. 2000 URL: <http://dic.academic.ru/dic.nsf/efremova/250355>

¹⁰⁷ *Троллинг* – вид виртуальной коммуникации с нарушением этики сетевого взаимодействия, выражающейся в виде проявления различных форм агрессивного, издевательского и оскорбительного поведения для нагнетания конфликтов. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/34911>

преодоление разрушающей, по своей сути, ситуации может способствовать выработке правил конструктивного взаимодействия в условиях напряжения.

Молодежь, являясь наиболее активной частью общества, зачастую становится жертвой чужих политических амбиций, участвуя в столкновениях с представителями власти, идя на сознательное нарушение закона или иным способом вступая в конфликтное взаимодействие с системой. Для изменения этой ситуации в рамках социальной технологии необходимо понять, каким образом возможно осуществлять стимулирование конфликта в среде молодежи.

В.К.Верма ¹⁰⁸., говоря о возможностях стимулирования конфликта, выделяет следующие составляющие данного процесса: принятие конфликта в качестве позитивного ресурса для осуществления изменений, внедрение программ, направленных на создание здоровой конкуренции, создание управляемого конфликта.

Принятие конфликта в качестве позитивного ресурса для осуществления изменений – конфликт, являясь неотъемлемой частью общественных отношений, нельзя полностью исключить из жизни общества. Но, если принимать конфликт в качестве индикатора необходимости изменений и инициировать обсуждение (что само по себе является стимулированием конфликта), направленное на выявление возникших точек напряжения, возможно уменьшение вероятности возникновения дальнейших конфликтов.

Таким образом, стимулирование конфликта является важной составляющей управления конфликтом, так как позволяет направить взаимодействие в конструктивное русло. Внедрение программ, направленных на создание здоровой конкуренции – необходимо, чтобы молодые люди понимали разницу между конкуренцией и конфликтами, а также были способны выдержать конкурентную борьбу. К подобным программам могут быть отнесены спорт, квесты, дебаты, конкурсы, направленные на выявление достижений молодых людей в области науки, творчества и т.д. Создание управляемого (игрового) конфликта - создание пространства, в котором может происходить обсуждение значимых для молодых людей вопросов (при этом присутствие модератора обязательно для развития и прояснения точек зрения оппонентов), а также симуляции конфликта. К возможностям создания управляемого конфликта стоит отнести ролевые и деловые игры, ЛАРП, коммуникативно-деятельностные игры, тренинги, дискуссионные клубы и т.д.

¹⁰⁸ Vijay K. Verma From The Project Management Institute Project Management Handbook, Ed: Jeffrey Pinto. 1998 isbn 0-7879-4013-5 Conflict management

Урегулирование и разрешение конфликтов

Урегулирование и разрешение конфликта, являясь важной частью управления конфликтом, тем не менее, имеют некоторые отличия, которые необходимо учитывать при разработке социальной технологии управления конфликтом.

«Урегулирование конфликта» представляет собой результат побуждения или принуждения к определенным действиям для достижения мира. Данный вид не разрешает конфликт полностью, так как достигнутый мир не будет прочным, так как не устранена основная причина конфликта. Кроме того, принятый компромисс, зачастую, более выгоден одной из сторон, что может спровоцировать обострение постконфликтных отношений и новое развитие конфликта¹⁰⁹. Следовательно, под урегулированием конфликта можно понимать деятельность по побуждению или принуждению конфликтантов к определенным действиям, необходимым, по мнению посредника или одной из сторон, для достижения мира.

Разрешением же конфликта считают, в первую очередь, решением проблемы, путем удовлетворения интересов, лежащих в основе конфликта. Кроме того, важным является совместная деятельность по поиску возможностей поиска этого решения.¹¹⁰ В целом, в научных трудах, несмотря на различие формулировок в определении разрешения конфликта, фигурируют основные составляющие данного понятия: решение удовлетворяет обе стороны, отношения между участниками восстановлены, участники конфликта научились разрешать будущие конфликты конструктивно¹¹¹.

В рамках работы с молодежными конфликтами существует несколько направлений, позволяющих осуществлять деятельность по урегулированию и разрешению конфликта. Условно их можно разделить на традиционные и альтернативные методы. К традиционным методам принято относить судебные заседания, к альтернативным, соответственно, методы разрешения конфликтных ситуаций, не связанные с судебным урегулированием. Традиционные методы работы с конфликтом в молодежной среде целесообразно разделить на методы работы с конфликтом несовершеннолетних и методом работы с конфликтом совершеннолетней молодежи. К традиционным методам работы с

¹⁰⁹ Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 3-е изд., Питер, 2015. стр. 364, Митчелл К. Человек нуждающийся и разрешение конфликта: основополагающие вопросы теории базовых человеческих потребностей. // Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований./ Под ред. Е.Ю.Садовской, И.Ю.Чупрыниной. В 3 т. Т.3. – Алматы, 2002. Стр. 78

¹¹⁰ Бесемер. Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга, 2004. стр. 27

¹¹¹ Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. – М., РАН, 1993. стр. 169, David W. Johnson, Roger T. Johnson, «A Review of the Research Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research» // Review of Educational Research, Jan 1, 1996

несовершеннолетними молодыми людьми относится постановка несовершеннолетнего, находящегося в конфликте, на учет в образовательном учреждении, проведение профилактических бесед, попытки разрешения спора административным путем. В случае если это не меняет ситуацию, несовершеннолетнего ждет постановка на учет в комиссию по делам несовершеннолетних и новый круг административных процедур. В отношении совершеннолетних основной практикой традиционных форм разрешения конфликта является судебное заседание.

Альтернативные способы разрешения конфликтов принято¹¹² связывать с переговорами. Переговорами называют¹¹³ процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти для взаимной выработки, обмена и выполнения обещаний, приводящих к реалистичным и прочным соглашениям.

Реализация альтернативных форм примирения может выражаться в организации переговоров силами конфликтантов, но, как показывает практика, наиболее выигрышной формой организации альтернативного разрешения спора являются технологии, предусматривающие участие третьего лица. Участие это может выражаться в организации конфликтологического консультирования, консилиации, медиации. Технологии социальной работы также включают в себя переговорные технологии, но, обычно, это переговоры в группе: семейная конференция, встреча-процесс, встреча-диалог и т.д.

Рассмотрим каждую из перечисленных технологий более подробно.

Конфликтологическое консультирование¹¹⁴ является процессом целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации. Оно может быть как частью процесса подготовки к переговорам, так и самостоятельным методом конфликтологической помощи. В молодежной среде консультирование для подготовки к переговорам зачастую¹¹⁵ направлено на мотивирование молодого человека к переговорам, выработку тем для переговоров, а также осознание молодым человеком собственных интересов. Кроме того,

¹¹² Г.В. Севастьянов Современные тенденции развития АСР в России // Развитие медиации в России: теория, практика, образование: сб.ст. / под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко, М.: - Инфотопик Медиа; Берлин, 2012; Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015

¹¹³ О. И. Андреева, А. Д. Карпенко, С. В. Сатикова Интегративные переговоры. В курсе обучения специалистов в области переговорного процесса. Учеб. пособие. СПб.: Роза мира, 2007.

¹¹⁴ Е.Н. Иванова Конфликтологическое консультирование, СПб, 2009

¹¹⁵ Исходя из результатов наблюдения, проведенного в СПб ГБУ "ГЦСП "Контакт" в 2017 г.

консультирование способствует эффективной вентиляции эмоций, что снижает напряжение и позволяет перевести конфликт в конструктивную плоскость.

Консилиация (иначе – челночная дипломатия) представляет собой способ разрешения конфликтов без организации непосредственной встречи конфликтантов¹¹⁶. Консилиация применима в случаях, когда стороны не желают (или, вследствие чрезмерного эмоционального накала конфликта не могут) встретиться за столом переговоров, однако хотели бы разрешить возникшую ситуацию. Отличие консилиации от консультирования заключается в работе с обеими сторонами конфликта, тогда как конфликтологическое консультирование может происходить, в том числе, с участием только одной стороны.

Медиация¹¹⁷ - структурно организованный процесс группового взаимодействия между двумя и более людьми, в котором один из участников взаимодействия облегчает коммуникацию между двумя (и более) участниками, которые находятся в эмоциональном противостоянии друг к другу и не способны самостоятельно осуществить конструктивную коммуникацию. В рамках работы с молодежью возможно рассмотрение нескольких путей организации процесса медиации: медиация ровесников (медиация равных, peer mediation¹¹⁸) – метод, в рамках которого медиаторами выступают сами молодые люди. Безусловно, не все конфликты возможно разрешить с помощью данного метода. Однако, на наш взгляд, медиация ровесников является, в первую очередь, образовательной технологией, работающей на повышение конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры в целом. Для разрешения сложных конфликтных ситуаций существуют службы, оказывающие услуги по проведению процедуры медиации.

Группа поддержки – один из видов социальных встреч (шведская методика, которая включает в себя использование социальных ресурсов клиента. Задача этого метода - активизация социальной сети вокруг человека/семьи, а затем передача сети полномочий по решению проблем). Предполагает распределение обязанностей между

¹¹⁶ Г. Севастьянов - Хрестоматия альтернативного разрешения споров, <https://profilib.com/chtenie/150590/g-sevastyanov-khrestomatiya-alternativnogo-razresheniya-sporov-132.php>

¹¹⁷ 11 О.В. Аллахвердова «Медиация как социально-психологический феномен», Вестник Санкт-Петербургского университета. №2-1, Издательство: Санкт-Петербургский государственный университет (Санкт-Петербург), 2007, стр. 151-159

¹¹⁸ Hilary Cremin, Peer Mediation. – Open University Press, 2007, стр.41; <http://www.mediate.com/articles/eiseleJ2.cfm> Student/Peer Mediation: A Multi-Purpose Tool by Jim Eisele May 2003; David W. Johnson, Roger T. Johnson, «A Review of the Research Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research» // Review of Educational Research, Jan 1, 1996; Peer mediation method as experienced by pupils, Maija Gellin 2007, стр.1 ; Ann P. Daunic, Stephen W. Smith, T. Rowand Robinson, M. David Miller and Kristine L. Landry, «School-wide Conflict Resolution and Peer Mediation Programs: Experiences in Three Middle Schools» // Intervention in School and Clinic, 2000; Mervyn Flecknoe, «What does anyone know about peer mediation» // Improving School, 2005, №8

участниками (может использоваться в образовательном учреждении), для организации непрерывной поддержки процесса изменения ситуации.

Встреча-процесс – сетевая встреча, в рамках которой организуется диалог не только между конфликтующими сторонами, но и между представителями сетевого окружения сторон, способного повлиять на ситуацию. В рамках встречи-процесса происходит расширение возможностей поддержки клиента, а также расширение спектра предлагаемых решений.

Таким образом, существуют различные формы урегулирования и разрешения конфликта, возможности применения каждой из них ограничены лишь целесообразностью выбранного способа воздействия в каждой конкретной ситуации.

Организация постконфликтного взаимодействия

Организация постконфликтного взаимодействия представляет собой комплекс мероприятий, направленных на нормализацию отношений между конфликтантами после урегулирования (разрешения) конфликта.

В рамках работы с межличностным и межгрупповым конфликтом в государственных учреждениях¹¹⁹ организация постконфликтного взаимодействия представлена контролем за исполнением обязательств, взятых на себя сторонами, мониторингом динамики изменения поведения молодого человека в случае, если конфликт являлся причиной асоциального поведения и т.д.

Помимо мониторинга изменений в рамках организации постконфликтного взаимодействия разрабатываются и реализуются как государственные, так и негосударственные программы работы с постконфликтом.

Итак, мы выделили основные особенности конфликта в среде молодежи. Помимо субъектного состава, особенностями данных конфликтов являются причины возникновения конфликта, представленные нарушением личного пространства, депризацией права на самостоятельное принятие решений, препятствиями для осуществления задуманного, различием ценностных ориентаций; среди особенностей поведения молодых людей в конфликте было выделено влияние степени сплоченности на скорость (и возможность) вхождения в ситуацию конфликта, а также влияние переговорного процесса на возможность конструктивного разрешения конфликта. В

¹¹⁹ Из опыта работы в СПб ГБУ "ГЦСП "Контакт"

рамках научения конструктивной коммуникации рассмотрены возможности создания установки на сотрудничество как краеугольного камня в осуществлении управления конфликтом. Исследование помогло выявить особенности восприятия конфликта молодыми людьми, а также влияние восприятия конфликта на выбор стратегии поведения.

Для дальнейшего построения технологии управления конфликтом в молодежной среде были также рассмотрены элементы технологии управления: профилактика, стимулирование, регулирование и разрешение конфликта, организация постконфликтного взаимодействия.

Глава 3. Управление конфликтами в молодежной среде

3.1. Анализ существующей системы управления конфликтами в молодежной среде

Для выявления существующей системы управления конфликтами в молодежной среде был проведен экспертный опрос среди представителей (руководителей, заместителей руководителей) организаций, работающих (в той или иной степени) с конфликтом, в том числе и с конфликтом в среде молодежи. Среди экспертов, опрошенных нами, были представители коммерческих, некоммерческих (Российских и международных) и государственных организаций.

Целью проведения исследования стало выявление методов управления конфликтами в молодежной среде.

Задачами исследования являлись:

1. Выявить учреждения, осуществляющие деятельность по управлению конфликтами в молодежной среде
2. Выявить методы управления конфликтами в молодежной среде
3. Определить проблемные зоны существующей системы управления конфликтами в среде молодежи

Объектом исследования стали учреждения, осуществляющие деятельность по управлению конфликтами в молодежной среде.

Предметом исследования являлись формы осуществления деятельности по управлению конфликтом в среде молодежи.

В опросе приняли участие представители государственных бюджетных (начальник Службы медиации Государственного бюджетного учреждения «Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодежи «Контакт»; зам. директора Центра помощи семье и детям Невского района, методист ЦППМС центра Кировского района) учреждений, коммерческих организаций (исполнительный директор партнерства «Лига медиаторов»), а также негосударственных некоммерческих организаций (ведущий менеджер по работе с партнерами некоммерческой организации «Фонд развития конфликтологии», координатор Санкт-Петербургского отделения международной организации YMCA, представитель актива Российского движения школьников).

Рассмотрим осуществляемую работу по управлению конфликтом на каждом из уровней управления.

1. Предконфликтная ситуация: профилактика и стимулирование.

Распределение ответов на вопросы, выявляющие методы работы с предконфликтной ситуацией представлены в таблице:

Вопрос / Тип учреждения	Государственные (бюджетные)	Негосударственные коммерческие	Негосударственные некоммерческие
Деятельность организации по предупреждению конфликтов	Информирование (о проблематике путем конференций и о возможностях получения помощи), организация досуга, предоставление бесплатных услуг психолога.	Информирование, программы обучения, проведение медиаций.	Проведение исследований, обучающих программ, издание научной и научно-популярной литературы, информирование, консультации по организации служб примирения.
Деятельность организации по стимулированию конфликтов	Проведение конкурсов и спортивных соревнований, деловых и ролевых игр.	Проведение деловых и ролевых игр.	Проведение деловых и ролевых игр, организация обсуждения ситуаций напряжения в рамках программ.
Ориентация на взаимодействие с организациями, занимающимися работой с предконфликтной ситуацией.	Выражена, так как привлечение дополнительных ресурсов способно обогатить проводимые программы профилактики.	Отсутствует.	Сильно выражена, так как, зачастую, отсутствуют необходимые ресурсы.

Таблица 4. Распределение ответов респондентов на вопросы, посвященные проблемам профилактики конфликта в молодежной среде

Основное направление профилактических воздействий интервьюируемые видят в повышении конфликтологической (и, как следствие социальной) компетентности.

Государственные организации в проведении профилактических программ осуществляют деятельность по профилактике конфликта через информирование молодых людей об особенностях конфликта, возможностях поведения в конфликте, а также возможностях обращения в центры, оказывающие услуги по разрешению конфликта. Помимо этого в государственных организациях в рамках профилактики конфликта существуют программы организации досуга, программы повышения коммуникативной и социальной компетентности. Также государственные учреждения предоставляют возможность взаимодействия с центрами, оказывающими психологическую или конфликтологическую помощь на стадии предконфликтного напряжения. В частности, в рамках работы подростково-молодежных центров, работают психологи, у которых возможно получить бесплатную консультацию. Также существуют службы конфликтологического консультирования при домах молодежи (например, служба конфликтологического консультирования «счастливая семья» в Доме молодежи «Квадрат», служба конфликтологического консультирования при кафедре конфликтологии Института философии СПбГУ и т.д.).

В рамках стимулирования конфликта государственные организации обладают огромным потенциалом: конкурсы молодежных лидеров, социальных проектов, творческие конкурсы, спортивные мероприятия, проводимые государственными организациями, стимулируют позитивную конкуренцию в молодежной среде и, соответственно, снижают риск развития деструктивных конфликтов.

Коммерческие организации считают, что лучшей методикой профилактики конфликта является участие в медиации, информирование в социальных сетях и СМИ, обучение специалистов и молодых людей компетентному поведению в конфликте.

Негосударственные организации (третий сектор), имея большую свободу действий и большую добровольность участия молодежи в программах, осуществляют профилактические воздействия путем привлечения молодых людей к участию в исследованиях (например, организация YMCA в 2015 году проводила исследование международное исследование One million voices, где в числе вопросов о положении молодежи в целом, присутствовали вопросы о социальном неравенстве, наличии организаций, помогающих справляться с трудными ситуациями и т.д. Также часто используемыми методами профилактики конфликта являются программы, развивающие коммуникативную и конфликтологическую компетентность молодых людей, программы

превентивной дипломатии (в частности, программы международного обмена), обучающие программы (в 2014-2017 гг. проводился курс обучения молодых людей компетентному поведению в конфликте, показавший высокие результаты по снижению конфликтов в образовательных учреждениях¹²⁰). Также существуют методики стимулирования конфликта: обсуждение конфликтной ситуации в рамках осуществления программ (например, в лагерях проводится свечка «я не понимаю» - участники программы в кругу с помощью ассертивных высказываний говорят о ситуациях, вызывающих негативные эмоции), симуляция конфликта посредством ролевой игры, спортивные мероприятия, конкурсы и т.д.

2. Конфликтное взаимодействие

Вопрос / Тип учреждения	Государственные бюджетные	Негосударственные коммерческие	Негосударственные некоммерческие
Деятельность организации по регулированию и разрешению конфликтов	Разрешение конфликтов путем конфликтологического консультирования и медиаций, информирование родителей о возрастных особенностях подростков, особенностях семейных кризисов, активизацию ресурсов клиента и окружения.	Проведение медиаций и конфликтологического консультирования.	Конфликтологический аудит, организация переговоров, проведение процедуры медиации и консультирования.
Взаимодействие с организациями, занимающимися работой по разрешению конфликтов	Принятие на рассмотрение случаев из коммерческих (в случае, если возникает необходимость) организаций, а также из некоммерческих негосударственных организаций.	Организация переговоров на безвозмездной основе в государственных организациях в рамках грантовой деятельности, а также в целях рекламы.	Передача случаев в государственные организации.

Таблица 5. Распределение ответов респондентов на вопросы, посвященные проблемам регулирования и разрешения конфликта в молодежной среде

¹²⁰ Программа курса представлена в ВКР П.Ф. Божичко «Формирование конфликтологической культуры российской современной молодежи»

Деятельность государственных организаций в отношении работы в ситуации конфликтного взаимодействия не ограничивается разрешением конфликтных ситуаций. Некоторые государственные организации также предлагают в качестве возможности деэскалации конфликтных взаимодействий информирование о возрастных особенностях (для родителей подростков), «нормальности» кризисов семьи и возможностях обращения к специалистам для получения помощи. Кроме того, профессиональный стандарт специалиста по социальной работе¹²¹ предусматривает в качестве трудовых действий специалиста активизацию ресурсов клиента и его окружения. В рамках работы с конфликтом это выражается в активизации клиента и социального окружения на поиск возможностей преодоления ситуации конфликта, а также организацию переговоров для достижения договоренностей сторонами без обращения в суд.

Для коммерческих организаций осуществление работы с конфликтом на стадии конфликтного взаимодействия составляет дополнительный (в случае специализации организации на разрешении конфликтов – основной) заработок. Однако на разрешение конфликтов в молодежной среде коммерческие структуры ориентированы реже, так как молодые люди не всегда в состоянии оплатить услуги профессионального конфликтолога (медиатора). В то же время коммерческие организации могут работать с конфликтом в молодежной среде на безвозмездной основе (а, следовательно, стать более доступными для молодых людей) в случае поддержки государства, например, в форме грантов, а также в рамках рекламных акций.

В негосударственных организациях в основном, разрешение конфликтов происходит через диалог со сторонами. В молодежных организациях это может быть как диалог без посредника, так и организация переговоров при участии третьего лица (например, процесса медиации (в случае, если есть люди, обученные технологиям организации процесса)).

3. Постконфликт.

Вопрос / Тип учреждения	Государственные бюджетные	Негосударственные коммерческие	Негосударственные некоммерческие
Деятельность организации по организации	Мониторинг динамики изменения ситуации,	Сопровождение случаев и мониторинг	Отслеживание динамики изменений,

¹²¹ Профессиональный стандарт Специалист по социальной работе от 22 октября 2013 г. № 571н. Код 03.001 URL: <http://classinform.ru/profstandarty/03.001-spetcialist-po-sotcialnoi-rabote.html>

постконфликтного взаимодействия	отслеживание соблюдения договоренностей.	соблюдения договоренностей (по запросу клиента).	организация ретроспективного анализа завершенных ситуаций, организация программ работы с постконфликтом.
Взаимодействие с организациями, занимающимися работой с постконфликтной ситуацией.	Взаимодействие при отслеживании динамики случаев (как в рамках взаимодействия между отделами одной организации, так и в рамках взаимодействия с внешними партнерами)	Взаимодействие отсутствует	Предоставление информации о динамике развития постконфликтного взаимодействия.

Таблица 6. Распределение ответов респондентов на вопросы, посвященные организации постконфликтного взаимодействия в молодежной среде

В коммерческих организациях возможность осуществления постконфликтного сопровождения случаев предоставляется по запросу клиентов.

Государственные организации осуществляют мониторинг ситуации после завершения конфликтных взаимодействий с целью отслеживания динамики изменений поведения.

Негосударственные организации имеют большее разнообразие форм работы с постконфликтом, так как взаимодействие внутри групп довольно тесное и есть возможность отслеживания динамики изменений, возникших после завершения конфликта. Также есть возможность проведения международных и межкультурных программ для организации работы с постконфликтом в случае конфликта между различными национальностями и странами.

Также мы проанализировали представление о деятельности других организаций, осуществляющих (в то или иной степени) управление конфликтом в среде молодежи.

Ответы показывают низкий уровень взаимодействия между организациями, осуществляющими профилактику, стимулирование, урегулирование, разрешение и постконфликтное сопровождение случаев. Также существует некоторое количество мифов в характеристике других служб – в частности, пренебрежительное отношение коммерческих организаций к организациям государственным. Наиболее осведомлены о многообразии организаций управления конфликтом государственные и некоммерческие организации. Некоммерческие организации наиболее ориентированы на сотрудничество с другими организациями, но больше возможностей для сотрудничества есть у государственных организаций.

Все опрошенные эксперты выразили высокую заинтересованность в развитии технологий конструктивного разрешения конфликта и готовность участвовать (так или иначе) в осуществлении межведомственного взаимодействия. В данный момент существует методическое взаимодействие, организация супервизий, передача случаев (при необходимости) в другие службы, работающие с конфликтом. Однако некоторые респонденты выказали беспокойство о возможных проблемах в становлении системы управления конфликтами в случае организации данной системы людьми, не имеющими специального (конфликтологического) образования. Также было высказано беспокойство о возможном увеличении бюрократических формальностей при создании и функционировании системы управления конфликтом в среде молодежи. По мнению экспертов, решение о типе организации управления должно приниматься каждой службой самостоятельно. Однако идея создания рекомендательной технологии по организации управления конфликтом была воспринята позитивно, среди пожеланий, высказанных к созданию подобной технологии, преобладали пожелания к структурированию межведомственного взаимодействия, созданию технологии, обеспеченной ресурсами для реализации, а также гибкость технологии для возможностей её адаптации.

Таким образом, существующие на данном этапе формы управления конфликтом носят стихийный, несистемный характер и нуждаются в структурировании.

3.2. Технология управления конфликтами в молодежной среде.

Обоснование актуальности технологии

Современный мир характеризуется высокой степенью нестабильности. Изменения в социальной политике, переход к неолиберализму существенно повлиял на динамику возникновения и развития конфликтов. Молодежь, в силу своих социально-демографических особенностей, оказывается наиболее уязвимой к негативным

последствиям переходного периода. Конфликты, провоцируемые нестабильностью общественных отношений, в первую очередь, отражаются на молодых людях: трудности профессиональной самореализации, вследствие отсутствия возможности работы по специальности (в частности, появление новых профессий не всегда сопровождается законодательным закреплением их в классификаторе профессий), отсутствия рабочих мест и т.д.; затруднения в реализации права на достойную жизнь (триединства реализации потребностей материальной, социальной и духовной сфер) и прочих трудностей, с которыми ежедневно сталкивается молодой человек в процессе жизнедеятельности. Все это, в совокупности, создает непреходящее чувство фрустрации, выливающееся в деструктивную социальную активность молодых людей в форме конфликтных столкновений с представителями властных структур.

Помимо конфликтов личности с государством, нестабильность социальных систем провоцирует повышение тревожности и, как следствие, увеличение количества и ужесточение протекания межличностных конфликтов, так как, зачастую, молодые люди не видят иной возможности для выхода накопившегося напряжения.

Именно поэтому важным направлением социальной работы становится создание технологий, позволяющих осуществлять управление конфликтами в молодежной среде, с целью недопущения развития деструктивных конфликтов, и, как следствие, снижению уровня насилия в обществе.

Степень разработанности проблемы и современные подходы к ее решению

В данный момент управление конфликтами в среде молодежи носит несистемный, мозаичный характер. Организации, осуществляющие взаимодействие с молодежью, беря на себя осуществление отдельных функций управления, способны разрешить лишь часть задач. Кроме того, само управление конфликтом, в основном, рассматривается в рамках замкнутой общности: организации, ВУЗа, школы... Рассмотрение возможностей управления конфликтом в более широком диапазоне позволило бы включить в эту систему «выпадающие» элементы – тех молодых людей, которые не принадлежат ни к школьной, ни к студенческой, ни к работающей молодежи, а также формально не состоят на сопровождении социальных служб.

Как уже упоминалось, работа по управлению конфликтами в молодежной среде носит несистемный характер: государственные организации, бизнес структуры, а также НКО осуществляют лишь часть необходимой работы по управлению конфликтом, проводя отдельные мероприятия, относящиеся к процессу управления. Кроме того, отсутствует четко выстроенная законодательная база, на которую было бы возможно

опираться при построении технологии работы с конфликтом. Упоминания возможностей работы с конфликтом в различных законодательных актах носят неоднозначный характер.

Однако стоит отметить и ряд положительных тенденций:

1. Создание закона о медиации и регулярное внесение поправок в данный закон
2. Создание Концепции развития сети служб медиации до 2017 года, в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность
3. Развитие сотрудничества между субъектами профилактики в целях создания максимально безопасной и гуманной среды для развития несовершеннолетних и молодежи
4. Организация досуговой деятельности как средства профилактики возникновения конфликтов
5. Нарастание интереса судебной системы к возможностям альтернативного урегулирования споров

Объект технологии

- Молодые люди
- Окружение молодых людей, оказывающее на них воздействие

Предмет технологии

- Социально-демографические характеристики молодых людей
- Особенности социальных конфликтов молодежи
- Система помощи молодым людям, находящимся в ситуации конфликта

Цели технологии:

Создание системы управления конфликтом в молодежной среде

Задачи технологии:

1. Составление содержательной характеристики состава молодежи
2. Создание законодательной базы
3. Создание системы методов профилактики деструктивных конфликтов в молодежной среде
4. Разработка методов стимулирования конструктивных конфликтов в молодежной среде

5. Совершенствование технологий регулирования и разрешения конфликтов в молодежной среде, а также организация обучения компетентному поведению в конфликте для реализации вторичной профилактики конфликтов
6. Разработка программ работы с ситуацией постконфликта
7. Разработка программы межведомственного взаимодействия с целью расширения возможностей для включения в программу представителей всех групп молодых людей.
8. Разработка комплексных программ конфликтного сопровождения индивида на протяжении всей жизни

Методы анализа данных

Возможными методами анализа данных в процессе реализации технологии является анализ статических и динамических составляющих конфликта (анализ причин конфликта как показатель «болевых точек» общества), а также анализ статистических данных о случаях деструктивного развития конфликта.

Кроме того, важным элементом анализа является проведение интервью, анкетных опросов и анализа документов с целью выявления изменения ситуаций фрустрации, выбираемых методов конфликтного взаимодействия, а также взаимоотношений после завершения конфликта.

Критерии для принятия решений, выбора направлений и методов социальной терапии.

Основным критерием для принятия решения является положение молодого человека согласно статике конфликта, а также этап развития конфликта согласно динамике. В зависимости от этого исполнитель технологии выбирает метод социальной терапии, применимый к молодому человеку.

Методы терапии

Для более объемного решения проблемы необходимо выстраивать работу на нескольких уровнях:

1. Индивидуальный

Профилактика:

- предоставление возможности обращения к психологу, конфликтологу, специалисту по социальной работе с молодежью для разрешения сложных ситуаций на безвозмездной основе или на основании частичной или полной платы услуг специалиста
- Информирование о возможностях получения помощи

- Проведение индивидуальной работы по выявлению ситуаций фрустрации и уровня тревожности

Стимулирование:

- Организация симуляции ситуации конфликта посредством деловых, ролевых игр, ЛАРП, коммуникативно-деятельностных игр и т.д.
- Мотивирование на участие в конкурсах лидеров, работ и т.д.

Регулирование и разрешение:

- организация консультаций
- организация медиаций
- активизация собственных ресурсов для преодоления ситуации конфликта
- мотивирование

Постконфликтное взаимодействие:

- мониторинг выполнения достигнутых договоренностей
- Мониторинг динамики изменения поведения

2. Групповой

Профилактика:

- организация занятий по повышению уровня коммуникативной, конфликтологической и социальной компетентности
- повышение уровня групповой сплоченности посредством проведения тренингов

Регулирование и разрешение:

- создание служб медиации при учебных заведениях, включение в деятельность служб молодых людей в качестве наблюдателя или ко-медиатора
- активизация окружения для разрешения конфликтной ситуации

Постконфликтное взаимодействие:

- организация взаимодействия между различными культурами

3. Работа на уровне сообщества

- Расширение информирования населения о возможностях получения помощи в трудных ситуациях.
- Формирование осознания положительных сторон конфликта как явления социальной жизни.

- Создание «банка данных» об основных причинах конфликта в среде молодежи
- Создание системы диспетчеризации для организации взаимодействия между структурами, осуществляющими деятельность по управлению конфликтом в молодежной среде, предусматривающее взаимодействие государственных структур (организаций и институтов), коммерческих организаций и третьего сектора с целью организации комплексной работы

Стандарты предписанных действий

1. Конвенция о правах ребенка
2. Конституция Российской Федерации
3. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.08.2012 N 864 «О Стратегии действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 годы»
4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016)
5. Распоряжение от 29 ноября 2014 г. № 2403-р Москва «Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года»
6. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре регулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
7. Федеральным законом от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
8. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации»
9. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. N 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»
11. Постановление Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации от 5 декабря 1996 года № 881-П ГД «О социальной защите и поддержке семьи, детей и молодежи»

12. Этический кодекс (социального работника в данном субъекте Федерации, психолога, конфликтолога, медиатора и др.)

Алгоритм действий

1. Анализ отношений в молодежном сообществе, выявление потенциальных возможностей возникновения конфликта
2. Анализ конфликтной или потенциально конфликтной ситуации, составление карты статики и динамики конфликта (на основании интервью с участниками конфликта), составление прогноза развития ситуации
3. Принятие решения о методах работы, составление плана работы
4. При отсутствии конфликта:
 - Выявление болевых точек, в случае наличия серьезной напряженности – стимулирование конфликта
 - Проведение занятий, обучающих компетентному поведению в конфликте, а также занятий, направленных на повышение коммуникативной компетентности
5. При наличии конфликта:
 - Мотивирование на участие в процедуре медиации
 - Проведение конфликтологического консультирования / консилиации
 - Проведение процедуры медиации
6. Постконфликтное сопровождение
 - Мониторинг соблюдения договоренностей
 - Мониторинг динамики изменения отношений
 - Проведения программ, направленных на снижение уровня напряженности

Исполнители технологии и связи между ними

1. Государство – определение и развитие законодательной базы, совершенствование социальной политики, обеспечение ресурсами для исполнения технологии
2. Организации, проводящие исследования в молодежной среде – информирование о точках возможного возникновения конфликта, создание перечня основных тем, вызывающих агрессию среди молодежи
3. Организации, осуществляющие профилактические программы – систематическая деятельность по проведению профилактических программ,

разработка новых программ с учетом результатов исследований, передача случаев, перешедших к стадии конфликтных взаимодействий в службы разрешения конфликта. Передача статистических данных организациям, проводящим исследования, направленные на выявление причин и особенностей конфликта в среде молодежи.

4. Организации, осуществляющие деятельность по разрешению конфликта – разрешения конфликтных ситуаций, постоянное взаимодействие с организациями профилактики и постконфликтного сопровождения. Передача статистических данных организациям, проводящим исследования, направленные на выявление причин и особенностей конфликта в среде молодежи.
5. Организации постконфликтного сопровождения – мониторинг изменения ситуации после завершения ситуации конфликта, передача сведений о вновь возникших конфликтах службам профилактики и разрешения конфликтов. Передача статистических данных организациям, проводящим исследования, направленные на выявление причин и особенностей конфликта в среде молодежи.
6. Диспетчерская служба – осуществление общей координации взаимодействия структур.

Критерии эффективности технологии

1. Количество случаев, которые удалось выявить и разрешить до возникновения конфликтного взаимодействия, на этапе конфликтного взаимодействия, количество случаев деэскалации
2. Сферы, в которых применяется альтернативное урегулирование споров
3. Изменение в сфере социальной политики
4. Количество правок законодательной базы, способствующих развитию технологии
5. Количество повторных обращений для разрешения конфликтов
6. Количество молодых людей, задействованных в мероприятиях каждого из уровней управления
7. Качество взаимодействия между исполнителями технологии

Заключение.

Молодежь, являясь наиболее активной частью общества, первой принимает изменения, необходимые обществу. Это – награда и «крест» молодых людей, так как, зачастую, стремление к инновациям оборачивается против них, провоцируя конфликты, негативно сказывающиеся не только на сиюминутном состоянии молодых людей, но и на перспективах их дальнейшей жизнедеятельности в социуме. Именно поэтому формирование системы управления конфликтом в молодежной среде является чрезвычайно значимой задачей для формирования гуманного, безопасного для молодежи и будущих поколений общества будущего.

Основной целью работы являлось создание социальной технологии управления конфликтом в молодежной среде.

Для реализации выполнения цели были поставлены и выполнены следующие задачи:

1. Проведение теоретического анализа литературы по исследуемой проблеме;

Нами было проанализировано понятие «конфликт», выявлены конститутивные признаки конфликта и, на основе анализа основных признаков, выведено авторское определение конфликта. Конфликт – вид социального взаимодействия, характеризующийся различием в рациональном понимании цели (воспринимаемом участниками конфликта как расхождение ценностей, взглядов, интересов), а также осуществлением социальных действий. Анализ структуры конфликта позволил выявить его статические и динамические составляющие для дальнейшего использования в осуществлении управления конфликтом.

Также был проведен анализ понятий «молодежь» и «молодежная среда», выявлены основные социально-демографические характеристики молодежи, выделены специфические конфликты молодежной среды.

В целях построения социальной технологии, был проведен анализ нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность по управлению конфликтом в молодежной среде и сделан вывод об отсутствии четкой регламентации процесса управления конфликтами в молодежной среде с точки зрения закона.

2. Выявление и анализ основных особенностей развития и протекания конфликтов в молодежной среде;

Основными причинами, вызывающими состояние фрустрации, которое при определенных условиях способно перейти в агрессию и спровоцировать конфликт,

является различие ценностных ориентаций, нарушение личных границ, а также депривация права на принятие самостоятельных решений.

3. Выявление способов управления конфликтами в молодежной среде;

Основными способами управления конфликтами в молодежной среде являются способы целенаправленного воздействия на конфликт с целью предотвращения его деструктивного развития на каждом из уровней. В работе выявлены основные методы управления конфликтом, используемые организациями, работающими с конфликтом в молодежной среде. Основным направлением деятельности данных организаций явилась организация профилактических воздействий, и мероприятий, направленных на урегулирование и разрешение конфликта.

4. Разработка рекомендаций для создания технологии управления конфликтами в молодежной среде;

Последний параграф представляет собой технологию реализации управления конфликтом в среде молодежи. Описаны стандартные для построения социальной технологии пункты, такие как степень разработанности проблемы, объект и предмет, цели и задачи, методы анализа данных, критерии для принятия решений, методы терапии, стандарты предписанных действий, алгоритм действий, критерии эффективности технологии.

Нашли подтверждение гипотезы, выдвинутой в начале исследования: выявлен мозаичный характер организации управления в сфере конфликта в среде молодежи. Отсутствие конструктивного взаимодействия в ситуации конфликта обусловлено низким уровнем развития конфликтологической компетентности населения, поэтому необходима разработка комплексных программ развития компетентности не только в молодежной среде, но и среди дошкольного и младшешкольного возраста, а также развитие компетентности взрослого населения.

Также в ходе работы была выявлена необходимость более детального изучения влияния социально-демографических характеристик подгрупп молодежи на возможности построения программ управления конфликтом в рамках работы с каждой из предполагаемых подгрупп. Это станет темой дальнейших исследований.

Список используемых источников:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", «Проспект», Москва 2014
2. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» №273 – ФЗ, «Проспект», Москва 2014
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 30 июля 2014 г. N 1430-р г. Москва
4. Распоряжение от 29 ноября 2014 г. № 2403-р Москва Основы государственной молодежной политики Российской Федерации на период до 2025 года
5. С.И. Аксёнов., Р.У. Арифудинова, Е.А. Белова, Е.В., Быстрицкая, Д.А., Занозин, Е.С.Киселёва «Оптимизирующая молодёжная среда как условие развития личности» // Вестник московского государственного областного университета , Издательство: Московский государственный областной университет (Москва)
6. Аллахвердова О.В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2007, выпуск 2 (ч.1),
7. О.В. Аллахвердова , А.Д. Карпенко, Медиация – конструктивное разрешение конфликтов, Центр развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов СПбГУ Санкт-Петербургский Центр разрешения конфликтов, СПб, 2008
8. Аллахвердова О.В. «Социальная компетентность в разрешении конфликтов» / «Социальная компетентность и технологии её формирования в современном обществе (сфера социальной работы). Под ред. Проф. В.Н. Келасьева и проф. И.Л. Первой Санкт – Петербург, 2010
9. А.Я. Анцупов, А. И. Шипилов «Конфликтология. Учебник для ВУЗов». 6-е изд. – СПб, Питер, 2015
10. «Словарь конфликтолога» А.Я. Анцупов , А.И. Шипилов. Издательство «Питер» 2006
11. О.И. Белый «Определение понятия «молодежь» // Теория и практика общественного развития 2012. № 12
12. Бесемер. Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга, 2004

13. Бриль Михаил Сергеевич, Гуриева Светлана Дзахотовна Изменение социальных представлений об агрессии у детей в зависимости от типа их взаимодействия между собой // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2012. №1 С.62-79.
14. М.С. Бриль Социальные представления об агрессии в поликультурной среде // Диссертация на соискание ученой степени кандидата психологических наук, Санкт-Петербург, 2012
15. Брылина И.В. Конфликтология в социальной работе. Учеб. пособие./ Том. политехн. ун-т., 2009
16. М. Вебер Основные социологические понятия // Избранные произведения : пер.с нем. М.: Прогресс 1990. С. 455–491
17. И.И.Выдрина Состояние российского законодательства о молодежи и молодежной политике, Всероссийский научно-аналитический журнал
18. Гришина Н. В. «Психология конфликта». 3-е изд. — СПб.: Издательство «Питер», 2015
19. И.А.Гундаров Обычные и «Цветные» революции и эволюции (исторические уроки майдана) // История и современность. 2015. №2 (22) С.45-61
20. Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов. – М., РАН, 1993.
21. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. 3-е изд., перераб. и доп. - СПб.: Питер, 2009. С. 77.
22. Т.М. Зайкова Пассионарная теория этногенеза и закономерности исторического развития // Austrian Journal of Humanities and Social Sciences. 2015. №1-2 С.25-27.
23. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса: Учебное пособие для студентов высших учебных заведений – М., Аспект Пресс, 1995.
24. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание / пер. с англ.; под общ. ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002
25. Зубок Ю.А. Конфликты специфические (молодежные) // Социологическая энциклопедия.С. 485.
26. Е.Н. Иванова «Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология» // СПб.; Фонд развития конфликтологии, 2015
27. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование. – СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2009

28. Ильинский И.М. Образование, молодёжь, человек М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2006.
29. Н.Г.Казарина Связь конструктивного и деструктивного поведения в конфликте с типом фрустрационных реакций у младших школьников //В сборнике: От истоков к современности 130 лет организации психологического общества при Московском университете: сборник материалов юбилейной конференции в 5 томах. Ответственный редактор: Богоявленская Д.Б.. 2015. С. 351-353
30. «Конфликтология» / Под ред. А. С. Кармина // СПб.: Издательство «Лань», 1999
31. Карпенко А.Д., Андреева О.И., Сатикова С.В. Интегративные переговоры. В курсе обучения специалистов в области переговорного процесса. – СПб.: Роза мира, 2007
32. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учеб. пособие / М. М. Кашапов. — Ярославль : ЯрГУ, 2006
33. И.К.Каширская , И.Слободская Представления подростков о конфликте и способах поведения в конфликтной ситуации //Профессиональные представления. 2015. № 1 (7). С. 77-83
34. Ковалева А.И. Концепция социализации молодежи: нормы, отклонения, социализационная траектория // СоцИс. 2003. № 1
35. Козер Л. Функции социального конфликта. – М., Идея-пресс, 2000.
36. Кон И.С. Психология ранней юности (Проблемы формирования личности). – М., 1989.
37. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012
38. А.С. Константинова Технология «peer mediation» в деятельности общественных студенческих организаций
39. Левичева В. Ф. Движения молодежные // Социология молодежи. Энциклопедический словарь / отв. ред. Ю.А. Зубок, В.И. Чупров. М., 2008
40. Социология молодежи : учебник для академического бакалавриата /под ред. Р. В. Ленькова. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 416 с. — Серия :Бакалавр. Академический курс
41. И.Ю. Леонова влияние межличностного доверия на восприятие «другого» в конфликте//Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Психология. 2015. Т. 8. № 1. С. 43-49.

42. Лисовский В. Т. Методология и методика изучения идеалов и жизненных планов молодежи. Автореф. канд. дис. Л., 1968.
43. Социология молодежи: Учебник / Отв. Ред. Проф. В.Т. Лисовский. – СПб, 1996.
44. МакДональд Д.У. «Дипломатия второго уровня», «Конфликты. Теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследователей». Алматы, 2002, №3
45. «Социокультурные проблемы молодёжи» Материалы II Международной научно-практической конференции, 2007
46. «Социальные практики современной молодежи: поиск новых идентичностей» Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием Барнаул, 21–22 мая 2009 г
47. Пределы роста: доклад Римского клуба / Медоуз Д.Л., Рэндерс Дж. и др. М., 1991
48. Методическое пособие для сотрудников службы конфликтологического консультирования и медиации – СПб, составитель – Служба конфликтологического консультирования и медиации, 2011
49. Митчелл К. Человек нуждающийся и разрешение конфликта: основополагающие вопросы теории базовых человеческих потребностей. // Конфликты: теория и практика разрешения. Опыт зарубежных исследований./ Под ред. Е.Ю.Садовской, И.Ю.Чупрыниной. В 3 т. Т.3. – Алматы, 2002
50. Митяева А. «Развитие профессионального отношения к конфликту у работников социальных служб» //Конфликтология №1, 2009
51. Мокшанцев Р.И. «Конфликтология в социальной работе» - Ростов-на-Дону, «Феникс», 2008 г.
52. А.В.Новосельцева, С.Г.Литке «Разрешение педагогических конфликтов посредством применения метода «карта конфликтов», современные проблемы и направления развития системы подготовки кадров, сборник научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции. НОО Профессиональная наука». 2016, стр. 79-88
53. «Развитие медиации в России: теория, практика, образование» сборник статей под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко – Москва – Берлин, Инфотропик Медиа 2012
54. С.И. Ожегов «Толковый словарь русского языка» – М., Мир и Образование, 2013
55. Меняющаяся молодежь в меняющемся мире: невидимая повседневность. / Под ред. Омельченко Е., Гончаровой Н.. Ульяновск: Ульяновский гос. ун-т, 2006

56. Л.А.Осьмук Конвенциональное мышление и конвенциональные отношения в ситуации «столкновения цивилизаций». // Конфликтология, Издательство: Фонд развития конфликтологии (Санкт-Петербург), 2014, с. 122
57. Л. Паркинсон «Семейная медиация» - М. Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2010
58. С. А. Пашин Экспертное заключение. Актуальные проблемы правового регулирования медиации //Вестник восстановительной юстиции, №8, 2011
59. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе : выявление, развитие и реализация / Дж. Равен ; пер. с англ. — М. : Когито-Центр, 2002
60. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб., 2001.
61. «Теория и практика профилактической социальной работы», под ред. Самойловой В.А., Бородкиной О.И.. – Санкт-Петербург, Скифия принт, 2008 г.
62. Сталберг, Дж Л.Лав «Третий голос. Успешная медиация конфликта». /ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», Москва, 2014
63. Г.В. Севастьянов Современные тенденции развития АСР в России // Развитие медиации в России: теория, практика, образование: сб.ст. / под.ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко, М.: - Инфотопик Медиа; Берлин,
64. Уварова О.А. «Школьная служба восстановительной медиации (примирения). Система подготовки медиаторов». –Волгоград: Учитель, 2014
65. Фишер. С., Абди Д., Лудин Д., Смит Р., Уиллиамс С., Уиллиамс С. Работа с конфликтом: навыки и стратегии практической работы с конфликтом. – Алматы, Ресурс примирения, 2005
66. Фишер Р. и Юри У. Путь к согласию. Или переговоры без поражения. – М., 1992.
67. « Экспериментальная психология» /Под ред. Фресса П. и Пиаже Ж. Вып. 5. М.: Прогресс, 1975
68. Фрейд З. Введение в психоанализ: Лекции. – СПб.: Питер, 2001. – 384 с
69. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности. – М., 1994. – С. 24–25
70. Г. Фридман, Д. Химмельстайн «Вызов конфликту. Понимающий подход в медиации» - М. Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014
71. Хасан Б.И. Сергоманов П.А. «Разрешение конфликтов и ведение переговоров» Учебное пособие Издательство «Москва» 2001

72. Б.И. Хасан Отношение к конфликту и переговороспособность // Человек.RU. 2016. № 11 (11). С. 46-55;
73. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. – М: Фонд «Новая Евразия»
74. Д.С. Хаустов Теорема Томаса и особенности конструирования социальной реальности через массовые коммуникации // Социологические исследования, Издательство: Федеральное государственное унитарное предприятие "Академический научно-издательский, производственно-полиграфический и книгораспространительский центр "Наука" (Москва), 2012 г., С. 29-37
75. Холостова Е.И., Кононова Л.И. «Технология социальной работы», «Дашков и К», 2013 г
76. Цой Л.Н. «Практическая конфликтология Книга первая» -М 2001
77. Черкасова Т.В. «Медиаторская интервенция в российских регионах позволит разрешить, урегулировать, управлять молодёжными конфликтами: социологический анализ проблемы» //«Экономика и социум» №1(6) 2013
78. Черкасова Т.В. «О социальных конфликтах молодежи и путях их урегулирования» //Социс. 2004. №3
79. Ц. Шамликашвили «Основы медиации как процедуры урегулирования споров. Учебное пособие» / М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013
80. Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 1997
81. Г. Шварц «Управление конфликтными ситуациями. Диагностика, анализ и разрешение конфликтов» / «Издательство Вернера Регена», Санкт – Петербург, 2007
82. В.Шейнов «Управление конфликтами», Питер, 2014 с. 443
83. Шипунова Т. В. Эволюция и проблемы менеджмента социальной работы // Управленческое консультирование. 2009. №2 С.153-170.
84. Эриксон «Детство и общество», электронная версия книги
85. Ann P. Daunic, Stephen W. Smith, T. Rowand Robinson, M. David Miller and Kristine L. Landry, «School-wide Conflict Resolution and Peer Mediation Programs: Experiences in Three Middle Schools» // Intervention in School and Clinic, 2000

86. David W. Johnson, Roger T. Johnson, «A Review of the Research Conflict Resolution and Peer
87. Frith S. The Sociology of Youth. London: Open University Press, 1984
88. Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research» »
// Review of Educational Research, Jan 1, 1996
89. Vijay K. Verma From The Project Management Institute Project Management Handbook,
Ed: Jeffrey Pinto. 1998 isbn 0-7879-4013-5 Conflict management
90. Hilary Cremin, Peer Mediation. – Open University Press, 2007
91. Hamlall, Vijay; Morrell, Robert Conflict, Provocation and Fights among Boys in a South
African High School//Gender and Education, v24 n5 p483-498 2012; Stimulation of
conflict July 23, 2006admin Human Resource Management
<http://www.citeman.com/855-stimulation-of-conflict.html>
92. N. Miller, M.B. Brewer Grous in contact: The psychology of deseegration. – N.Y.
Academic Press,1984
93. Информация о применении медиации ровесников в мире URL:
<http://10ber.uralschool.ru>
94. А. Коновалов «Развитие школьных служб примирения в России» URL:
<http://www.8-926-145-87-01.ru/>
95. Данные мониторинга школьных служб примирения за 2014 год URL: <http://www.8-926-145-87-01.ru/>
96. Технология молодёжной переговорной площадки: URL:
<http://mtgpvu.ru/upload/iblock/5c6/youoceaхhk%20gdogfpjgpsf%20rnfiroyo.pdf>
97. Peer mediation. What Works in Preventing School Violence URL:
<http://www.indiana.edu/~safeschl/PeerMediation.pdf>
98. Peer mediation/ F.A.Q. / URL: <http://www.peermediators.org/about/faq>
99. Student/Peer Mediation: A Multi-Purpose Tool by Jim Eisele May 2003
<http://www.mediate.com/articles/eiseleJ2.cfm>
100. Student Mediators Step in When Trouble Brews by American News Service
November 2000 URL: <http://www.mediate.com/articles/studentmed.cfm>
101. Jamie Walker (Berlin) Das verfahren der mediation und die haltung des mediators
im pädagogischen kontext (Процесс медиации и позиция медиатора в
педагогическом контексте) Перевод Г.Ф.Похмелкиной Общая редакция О.Б.
Кетовой URL: http://shvarts.pspu.ru/sbornik_konf_list_56.html

102. В. А. Бобахос. И. Левикова «Современные тенденции молодежной культуры: конфликт или преемственность поколений?» URL: http://ecsocman.hse.ru/data/962/513/1216/007_Levikova.pdf
103. А. Бандура «Теория социального научения», электронная версия книги URL: <http://fanread.ru/book/8489576/>
104. Г. Бейтсон «Экология разума» // URL: <https://profilib.com/chtenie/107302/gregori-beytson-ekologiya-razuma-28.php>
105. Большой словарь иностранных слов by EdwART, 2009. URL: http://dic.academic.ru/dic.nsf/dic_fwords/20939
106. Интернет-газета «Фонтанка» (URL:<http://www.fontanka.ru>)
107. Конституция РФ (URL:<http://www.garant.ru/doc/constitution/>)
108. Лариса Андреевна Петровская «Общение – компетентность – тренинг. Избранные труды» URL: http://thelib.ru/books/l_a_petrovskaya/obschenie_kompetentnost_trening_izbrannye_trudy-read.html
109. Р. Мертон. Самоисполняющееся пророчество (Теорема Томаса) URL: <http://socioline.ru/node/828>
110. Проект Roots for reconciliation URL: <https://www.facebook.com/Rootsforreconciliation/>; <http://rfr.ymcaeurope.com/>; https://prezi.com/inr1enpz0qv_/ymca-europe-roots-for-..
111. Г. Севастьянов - Хрестоматия альтернативного разрешения споров, <https://profilib.com/chtenie/150590/g-sevastyanov-khrestomatiya-alternativnogo-razresheniya-sporov-132.php>
112. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации, О целевой программе Санкт-Петербурга "Молодежи - доступное жилье" (с изменениями на 28 декабря 2012 года) URL: <http://docs.cntd.ru/document/8349540> (07.05.2015)
113. Проект Федерального закона №428343-4 "О государственной молодежной политике в Российской Федерации" URL: <http://www.lawmix.ru/lawprojects/29250>
114. Стратегия действий в интересах детей в Санкт-Петербурге на 2012-2017 URL: <http://gov.spb.ru/law?d&nd=822401188&nh=1&spack=010LogLength>
115. Толковый словарь Ушакова URL: <http://tolkslovar.ru/k8099.html>

116. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. N 761 "О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы" URL: <http://base.garant.ru/70183566/#ixzz3bijlHR8W>
117. Стандарты восстановительной медиации (URL: <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads>)
118. Т.В. Черкасова «Управление конфликтами в молодежной среде как социальная проблема» // Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора социологических наук, Москва, 2004
119. Профессиональный стандарт Специалист по социальной работе от 22 октября 2013 г. № 571н. Код 03.001 URL: <http://classinform.ru/profstandarty/03.001-spetsialist-po-sotcialnoi-rabote.html>
120. Петростат: URL: http://petrostat.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_ts/petrostat/resources/b66f0c804eb132bf-b010b1189c529309/kprav_g.pdf