

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Глава 1. Принципы процедуры медиации и эмоциональная регуляция ведущего процедуры медиации.	
1.1. Процедура медиации и ее особенности.....	7
1.2. Понятие «Эмоциональная регуляция» в психолого-педагогической литературе.....	21
1.3. Особенности эмоциональной регуляции в процессе медиации.....	28
Глава 2. Организация и проведение опытно-экспериментального исследования взаимосвязи эмоциональной саморегуляции ведущего процедуры медиации с соблюдением принципов медиации.	
2.1. Организация и методы исследования.....	37
Заключение.....	61
Список литературы.....	63
Приложения.....	67

ВВЕДЕНИЕ

В течении жизни человек постоянно вынужден сталкивается с такими ситуациями когда нужно сделать выбор каким способом будет реализована его активность. Этот выбор будет зависеть от условий окружающей его действительности, от поставленных целей, а также индивидуальных особенностей и особенностей взаимодействующих с ним людей. В ситуации стресса, неопределенности или выбора уменьшить влияние эмоций на человека, на его поведение и принятие решений, а также минимизировать чувство неопределенности возможно лишь средствами регуляции. В случае психологической регуляции это возможно при помощи средств саморегуляции. В том смысле можно говорить о том, что человек сам программирует свою активность, исследует ситуацию, контролирует и корректирует результаты [24,с8].

Саморегуляция — процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками. [22, с.260].

Саморегуляция присутствует во всех психических явлениях, присущих человеку. Например, саморегуляция отдельных психических процессов: ощущения, восприятия, мышления; саморегуляция собственного состояния, или умение управлять собой, ставшее свойством человека, чертой его характера в результате воспитания и самовоспитания, включая саморегуляцию социального поведения субъекта [24,с.10].

Сейчас мы видим, что растет количество исследований посвященных самоконтролю личности. Тем не менее, по отношению к процессам саморегулирования — сознательного воздействия человека на собственную сферу психических явлений (процессы, состояния, свойства) с целью поддержания или изменения характера их протекания — самоконтроль, как правило, рассматривается как один из компонентов [20, с. 48].

Саморегуляция имеет две формы произвольную и произвольную.

Произвольная саморегуляция (осознанная) связана деятельностью когда есть цель, тогда как непроизвольная (неосознанная) связана с жизнеобеспечением, осуществляется в организме на основе исторически сложившихся норм и правил [23, с.8].

В современных концепциях процессы саморегуляции произвольной активности исследуются в различных контекстах жизнедеятельности человека на примере разных типов поведения и деятельности. Мы можем отметить, что в настоящее время, интерес к проблемам саморегуляции заметно повысился о чем свидетельствует рост числа научных публикаций по этой тематике, которая представлена в работе российских и международных психологических конференций и съездов.[20, с 55]

Вопрос о роли личности в процессах произвольной саморегуляции является наиболее актуальным на сегодняшний день этим вопросом занимались В.И. Иванников, Т.И. Шульга, Т.В. Корнилова, А.П. Корнилов, А.Б. Леонова, В.И. Моросанова, А.А. Обознов, П.С. Клецина Вклад Б.В. Зейгарник в проблему саморегуляции заключается в описании особого типа ситуаций, когда волевая регуляция оказывается неэффективной в так называемых критических ситуациях. [20,с.57]

А.Б. Леонова рассматривает различные подходы к изучению способов и приемов адаптации человека к требованиям профессиональной деятельности, связанные с проблематикой стресса, и предлагает способ объединения этих подходов. Отмечают, что важно понимать о роли индивидуально-психологических характеристик в процессе формирования стрессовых реакций. В следствии, этого и придет понимание связи между причинами и последствиями стресса. Главное место в анализе индивидуально-психологических факторов, определяющих развитие стресса, занимает личностная значимость ситуации, в которой действует человек, а также те способы, с помощью которых он пытается преодолеть затруднения [20,с. 60].

Из зарубежных концепций саморегуляции можно выделить

современную теорию саморегулирования А.В. Круглански и его коллег [21, с. 61].

Было неоспоримо доказано, что сформированность целостной системы саморегуляции обеспечивает успешность в различных видах деятельности, а любой структурно-функциональный дефект (недостаточная реализация какого-либо функционального компонента, неразвитость межфункциональных связей) процесса регуляции заметно ограничивает эффективность в самых различных видах деятельности. [20, с.68]

При жизни в современном мире человек постоянно сталкивается с ситуациями в которых ему нужно делать выбор способов реализации своей активности в зависимости от поставленных целей, особенностей взаимодействующих с ним людей, индивидуальных особенностей и условий окружающей его действительности. Человек постоянно находится в ситуации выбора, в следствии чего возникает ситуация неопределенности. Уменьшение неопределенности возможно и лишь средствами регуляции. Если говорить о психологической регуляции то средствами саморегуляции в том смысле, что человек сам исследует ситуацию, программирует свою активность, контролирует и корректирует результаты. [24, с. 8]

Насколько будет эффективно решение повседневных задач в профессиональной деятельности медиатора, в большей степени зависит, от уровня сформированности у него саморегуляции и ее стиля. Сегодняшнему социальному запросу необходим такой специалист, который обладает коммуникативными навыками, который умеет быть естественным, умеет создавать рабочую атмосферу, а если нужно - разрядить обстановку уместной и своевременной шуткой. А также специалист должен обладать хорошо развитым социальным интеллектом, который в состоянии регулировать собственное эмоциональное состояние.

Тема исследования: Эмоциональная саморегуляция ведущего процедуры медиации.

Цель исследования: Выявить взаимосвязь эмоциональной

саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

Гипотеза исследования: Существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции ведущего с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

Объект исследования: Личность ведущего процедуры медиации.

Предмет исследования: Связь эмоциональной саморегуляции ведущего процедуры медиации с принципами медиации.

Задачи исследования:

1. Проанализировать психологическую литературу по эмоциональной саморегуляции

2. Выявить взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации

3. Организовать и провести опытно-экспериментальное исследование и выявить существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

Методы исследования:

Наблюдение

Метод экспертных оценок.

Опросник «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой.

Статистические методы: корреляционный критерий r-Спирмена.

База исследования: выборку исследования составляли волонтеры - медиаторы МАОУ СОШ №166 5 человек.

Структура дипломной работы: работа состоит из введения, двух глав, выводов, заключения и списка использованной литературы, приложения.

ГЛАВА 1. Принципы процедуры медиации и эмоциональная регуляция ведущего процедуры медиации

1.1. Процедура медиации и ее особенности

Если обратиться к русской истории древнейшего периода, то можно увидеть, что государство побуждали к урегулированию сторонами своих споров путем примирительных процедур. К примеру, в праве оговаривалось, что стимулом к примирению сторон будут денежные поощрения.

В западнорусском праве, как и в праве многих других народов «до позднейших времен», мировые сделки допускались даже по уголовным делам, преимущественно это были дела по преступлениям против личности.

А именно, стороны могли заключить мировое заключение непосредственно между собой или же могли для этой цели привлечь третью независимую сторону, т.е. посредника[14, с.20].

В России на каждом этапе развития существовало множество институтов (совестные, третейские, волостные, мировые суды, посреднические комиссии), которые имели направленность на проведение примирительных процедур. В сословии купцов и крестьян существовал обычай разрешать споры с помощью примирения. Впоследствии государство этот обычай одобрило и если в ходе примирения было достигнуто мировое соглашение то оно обязательно имело юридическую силу.

Таким образом, в России имеется исторический опыт применения примирительных процедур. С древнейшего времени в праве определяется возможность и намечаются пути каким образом возможно обеспечить благоприятные законодательные условия для того, чтобы участники правового оборота могли безопасно урегулировать свои споры. Помощь в развитии примирительных процедур является вкладом в возрождение наиболее разумных, гуманных, деловых и правовых традиций России.

Таким образом, примирительные процедуры, в том числе медиация, не

являются для России чем-то заимствованным или новым, привнесенным извне. В деловом обороте издавна применяли способ разрешения споров через согласование интересов обеих сторон и закрепления достигнутого примирения в мировом соглашении, это было наиболее действенно при участии нейтральных посредников, а достигнутое примирение при соблюдении известных условий признавалось правом [14, с. 41].

Медиация это метод разрешения конфликтов. Дословно «медиация» переводится как «посредничество». При этом имеется в виду посредничество в спорах беспристрастных третьих лиц, которых признают все стороны. Медиаторы это посредники, они создают такие условия, чтобы спорящие стороны могли выработать совместное решение, которое в равной степени удовлетворяло все стороны спора. Задача медиаторов состоит не в том, чтобы вынести приговор или решение третейского суда. Медиаторы направляют стороны конфликта на самостоятельную выработку решения, которое будет приемлемым для соблюдения их интересов[4, с. 14].

Процедура медиации и этапы медиации.

1. В согласованное время стороны пришли на переговоры, сели за стол, медиатор занял место между ними и начал свое вступительное слово.

Во вступительном слове объясняется, что такое медиация, принципы медиации, какое время занимает встреча. Далее обращается особое внимание на конфиденциальность происходящего процесса, рассказывается о правилах поведения участников, объясняется право проводить кофусы, выясняется мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах, все ли стороны поняли и затем, предлагается участникам подписать соглашение об участии в медиации. Целью вступительного слова будет сделать процесс медиации ясным, понятным, безопасным и предсказуемым для участников переговоров. А также создание атмосферы доверия как к самому медиатору, так и к самому процессу примирительной встречи.

2. Представление сторон. Медиатор обращается к одной из сторон

(обычно к той, которая обратилась с просьбой о проведении медиации) и предлагает подробно рассказать, свою позицию и свой взгляд на проблему, а также в чем состоит обсуждаемая проблема. Медиатор активно слушает и в своих записях отмечает то, что ему кажется наиболее важным. В процесс рассказа он, как правило, не вмешивается, лишь переспрашивая, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны медиатор задает вопрос: «Вы изложили все существенные обстоятельства дела или хотите еще что-нибудь добавить?».

Затем он кратко пересказывает услышанное, при помощи техники перифраз. При перифразе медиатор не дает никаких оценок, не выражает свое мнение, ничего не интерпретирует, он только структурирует изложение.

Далее сторонам предлагается обсудить сказанное и услышанное и потом высказать свои комментарии. На этом этапе встречи медиатор дает возможность всем участникам высказать то, как они оценивают происшедшее и выразить свои чувства, которые у них при этом возникают. Данный этап называется вентилиция эмоций. Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе — достичь согласованной формулировки проблем, принимаемой всеми сторонами. На этапе вентилиции эмоций (в том числе в кокусах) определяются и обозначаются и интересы участников. При этом ведущий встречи старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон [17, с. 530].

Третий этап формирование повестки переговоров. Медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на прошлом этапе, фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на медиационной сессии. Создается повестка переговоров и туда включается тема переговоров и перечень вопросов которые планируется решить в ходе встречи. Но среди вопросов не должно быть таких которые бы позволяли включаться в обсуждение явно провозглашенных интересов сторон, так как медиация не является

психологическим консультированием. В медиации основное внимание уделяют как раз мотивам тех или иных поступков и решений.

четвертый этап это формирование предложений по разрешению конфликта, выработка предложений. Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация никогда не приведет к успеху). Но, конечно же, на результативность процесса влияет и искусство медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

Пятый этап Составление и подписание медиативного соглашения. Здесь задачей медиатора будет следить за тем, чтобы предложения были реалистичными, далее происходит окончательное редактирование письменного текста, для того, чтобы он устраивал в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения. Иногда стороны подписывают также соглашение о способах разрешения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть между ними в будущем.

И затем, происходит выход из медиации. Здесь медиатор обычно благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон. На этом этапе для медиатора важно обратную связь о результатах работы. Стороны говорят, насколько они удовлетворены принятым соглашением, насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора, и как они оценивают свое эмоциональное состояние, стали ли они себя чувствовать легче после встречи в рамках медиации, снизилось или, наоборот, возросло психологическое напряжение.

Шестой этап это отслеживание дальнейшего развития ситуации (этап постконфликта). На этом этапе оценивается насколько медиация дала реальные результаты. Правда ли стороны стараются исполнять достигнутое ими соглашение и определяется возможность оказания помощи в дальнейшем. Возможно сторонам необходима еще одна медиативная встреча,

или же они нуждаются в юридической или психологической помощи[17, с 533].

В процедуре медиации важную роль играют принципы которые необходимо соблюдать для процедуры медиации. Нарушение этих принципов влечет за собой прекращение медиации.

Первый принцип это принцип добровольности означает правило, согласно которому начало и проведение примирительной процедуры, а также заключение и исполнение соглашения осуществляется исключительно по воле участников медиации. Никто не может быть принужден к заключению соглашения о применении медиации. Продолжение медиации должно зависеть от волеизъявления сторон. Это означает, что любой участник медиации вправе в одностороннем порядке прекратить процедуру медиации без каких либо негативных для себя последствий.

Свобода начала и прекращения процедуры. Медиация может состояться только в случае, если стороны пришли на переговоры добровольно с намерением договориться. Добровольность решения сторон. Стороны приходят к добровольному решению, в котором каждая делает свой личный и взвешенный выбор по отношению к правилам процесса и его последствиям. Медиатор должен убедиться, что решение содержит волю обеих сторон.

Добровольность выбора медиатора. Стороны могут самостоятельно выбрать или сменить медиатора в ходе медиационного процесса. Медиатор не может быть им навязан. Добровольность в определении процедуры медиации. Стороны свободны в выборе процедур медиации, однако в этом случае необходимо заметить, что хотя принцип добровольности применим и к определению правил самой процедуры медиации, медиатор должен «балансировать» между этим правом сторон и его обязанностью проводить данную процедуру профессионально [22, с. 72].

Второй принцип нейтральности медиатора. Без соблюдения данного принципа невозможен процесс медиации. Медиатор должен сохранять

беспристрастное, независимое отношение с каждой из сторон процесса для того чтобы в полной мере соблюсти принцип равноправия и обеспечить сторонам равное право участия в переговорах. Вполне вероятно, что у медиатора, как у человека, могут возникнуть симпатии или предубеждения по отношению к одной из конфликтующих сторон, а так же свои чувства и оценки по поводу справедливости правильности или поведения какой-либо из сторон. Но для медиатора, как для профессионала очень важно оставлять все свои чувства и оценки за пределами процесса медиации. У медиаторов есть такое правило идти на медиацию «пустым», т.е. быть беспристрастным. Если медиатор чувствует, что не может сохранить нейтральность, когда он понимает, что не в состоянии освободиться от своих эмоциональных оценок, в этом случае медиатор должен принять решения о прекращении работы по ведению этого процесса[Карпенко пособ с.22].

Третий принцип беспристрастность и независимость медиатора. В процессе медиации медиатор не вправе делать выводы по поводу каких либо спорных вопросов, а также предлагать или выносить решения, даже рекомендательного характера. Медиатор не имеет права проводить юридические консультации для сторон участвующих в медиации. Также медиатор не вправе отдавать свое предпочтение ни одной из сторон или предпочитать одну сторону другой по своим личным причинам. Ведущий медиативного процесса должен быть объективным и справедливым по отношению к каждой из сторон. Поэтому, не допускается прямая или косвенная финансовая или иная заинтересованность медиатора в результате медиации, а также личные или деловые отношения медиатора с одной из сторон. Запрещено сотрудничество медиатора или любого другого работника его же фирмы с одной из сторон в каком-либо качестве кроме медиации [19, с. 68].

Четвертый принцип сотрудничества и равноправия сторон. Рассматриваемый принцип состоит из двух компонентов, связанных между собой. Первый, это принцип сотрудничества сторон для того, чтобы

соблюдения этот принцип следует создавать условия и следить за тем, чтобы стороны при поиске вариантов для решения своего спора содействовали друг другу и принципа равноправия сторон. При первом следует понимать правило, согласно которому стороны при осуществлении поиска вариантов урегулирования спора должны содействовать друг другу с целью достижения того конечного результата который бы удовлетворил обоих. В отличие от состязательного судебного процесса, в медиации стороны совместно разрабатывают решение существующих проблем. Учитывая этот принцип в Законе о медиации указано, что целью медиации является выработка и достижение такого решения, которое бы было взаимовыгодно всем участникам спора. Но, в тоже время медиатор включен управляет этим конфликтом и руководит непосредственно примирительным процессом.

Принцип равноправия означает, что ни одна из сторон не имеет преимуществ по отношению к другой стороне. Кроме того, стороны имеют равные возможности на совершение различных процедурных действий в рамках всех этапов медиации. Стороны имеют равные возможности в выборе медиатора и определении условий проведения примирительной процедуры, в ходе проведения процедуры стороны имеют равное право высказывать свои позиции. Равная оплата. Медиатор на предмедиационном этапе должен создать такие условия, чтобы обе стороны решили участвовать в оплате медиационной процедуры. При этом ему необходимо стремиться к тому, чтобы эта сумма была оплачена сторонами в равных долях [21, с. 73].

Стороны имеют абсолютно равное право на индивидуальную беседу с медиатором.

Пятый принцип конфиденциальности. Как установлено в Европейском кодексе поведения медиаторов, медиатор должен соблюдать конфиденциальность в отношении всей информации. Полученной в процессе медиации, включая сам факт того, что медиация имела место быть или происходить. Принцип означает правило, в силу которого факт проведения медиации, а также сведения (включая устную информацию) и документы,

используемые в ходе медиации, не подлежат разглашению, если иное не установлено соглашением сторон. Исключением считаются случаи, затрагивающие основы государственных интересов и требований законодательства [19, с. 68].

В ходе проведения медиативных процедур встречаются и попытки третьих лиц получить информацию, которая стала известна в ходе медиативной встречи. Это журналисты, которые бы хотели получить скандальные новости или оппоненты спорящих сторон. Каждый медиатор должен помнить о том, что его телефонные переговоры и переговоры его доверителей прослушиваются. Медиационное дело, в котором хранятся как записи медиатора, так и иные носители информации по делу, должно храниться в месте, затрудняющем несанкционированный доступ. Все записи медиатора сразу же после окончания процедуры в присутствии клиентов уничтожаются. Все материалы и документы передаются лицу, предоставившему их медиатору, или уничтожаются [21, с.71].

Медиатор может рекламировать свои услуги как посредника в конфликтной ситуации, но должен удостовериться, что это не будет звучать как гарантия или обещание примирения. Медиатор может создать лишь безопасное поле для урегулирования конфликта.

Таким образом, рассмотренные принципы медиации являются основополагающими началами организации и проведения процедуры медиации. Действие данных принципов проявляется во всех стадиях медиации и распространяется на каждого участника процедуры, включая медиатора.

Помимо уже обозначенных принципов существует еще ряд уточняющих и дополнительных принципов которые зависят именно от самого медиатора.

Приоритетной задачей медиатора является соблюдения принципа нейтральности, как главного принципа для возможности процедуры медиации. Главной задачей медиатора для соблюдения данного принципа

является оказание равного внимания обеим сторонам конфликта, безоценочного отношения к каждой из сторон. Нейтральность означает беспристрастность и свободу от привилегий. Индивидуальные характеристики, социальный статус, происхождение, вероисповедание, ценности не должны влиять на медиатора и делать его предвзятым относительно сторон, даже если это имеет проявление в процессе процедуры медиации. Для соблюдения принципа нейтральности исключается возможность медиатора принимать подарки или самому делать презенты, чтобы не возникало сомнения в его беспристрастности. Если медиатор понимает, что не сможет остаться нейтральным и беспристрастным, и провести медиацию, учитывая интересы всех сторон конфликта, тем самым обеспечив принцип равноправия, то он должен отказаться от проведения медиации на любой стадии процесса.

Медиатор должен быть компетентным в правилах и этапах процедуры медиации, хорошо знать и понимать все принципы медиации. Для реализации принципа компетентности медиатору важно проходить обучение, обновление знаний и практики медиации. Медиатору необходимо иметь опыт в проведении медиационных сессий и быть готовым предоставить информацию о своем опыте, квалификации и подходе к проведению медиации, если от сторон поступит на это запрос. Каждую из сторон должна устраивать квалификация медиатора. Если в процессе медиации медиатор понимает, что не обладает достаточной квалификацией и опытом то он должен обсудить это со сторонами, а также возможность привлечения более опытного медиатора или экспертов.

Следующий принцип конфиденциальность, это тоже ответственность медиатора, поэтому он должен следить за тем, чтобы вся информация полученная им от сторон а так же сам факт медиации, оставались тайными. С пометкой, что если эта информация не затрагивает требования законодательства и государственных интересов. Любая информация, которую медиатор получает от одной из сторон в рамках

конфиденциальности, не будет донесена им другой стороне, если у него нет разрешения на это от первой, исключением являются случаи которые требует законодательство.

За качество процедуры отвечает медиатор, он должен создать такие условия, при которых стороны будут понимать, в чем заключается суть медиации и как она проходит. Медиатор должен убедиться, что стороны понимают свою роль в процессе медиации, а так же его роль. Важно донести до сторон, что соблюдение принципа конфиденциальности зависит и от них тоже.

Медиатор в праве прекратить медиацию если соглашение которое готовят стороны не будет иметь силы или будет незаконным. Или если медиатор понимает что продолжение медиации на данный момент не даст результатов. Медиатор должен повышать доверие между сторонами и к самому медиатору, а для этого он должен работать честно, не искажая или домысливая факты. Важно стремиться к тому, чтобы стороны понимали важность уважения друг к другу, имели направленность на сохранение отношений и понимали свою ответственность [19,с. 77].

Таким образом, рассмотрев принципы медиации и принципы попадающие под ответственность самого медиатора, можно сделать вывод что принцип нейтральности будет являться важнейшим принципом для успешной процедуры медиации, так как перекликается с такими важными принципами как беспристрастность, равноправие, принцип качества процесса.

Далее мы рассмотрим требования к ведущему процедуры медиации.

В соответствии с Законом о медиации медиатором признается независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами с целью урегулирования их конфликта. В Законе о медиации прописано, что деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. Основное различие в этом состоит в требованиях, которым должен соответствовать посредник.

Для того чтобы вести медиативную деятельность на непрофессиональной основе, кандидат должен достигнуть возраста 18 лет, быть полностью дееспособным и не иметь судимости. Так как нет каких то серьезных и ограничивающих требований к медиатору который занимается медиацией на непрофессиональной основе то заниматься медиацией на непрофессиональной основе на территории РФ может большинство граждан, не имея специальной подготовки.

Если медиатор выполняет посреднические услуги на профессиональной основе, тогда к нему и его деятельности выдвигаются дополнительные более серьезные требования.

Медиатор может оказывать посреднические услуги на профессиональном уровне только по достижении возраста 25-лет, иметь высшее профессиональное образование, а также обязательным условием будет являться прохождение курса обучения по программе подготовки медиаторов, утвержденной Правительством РФ и быть членом саморегулируемой организации медиаторов.

Часть 5 ст. 15 ФЗ предусматривает, что медиаторами не вправе быть лица, замещающие государственные должности РФ, субъектов РФ, должности государственной гражданской и муниципальной службы, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Таким образом, к медиатору предъявляются очень высокие требования, так как он должен обладать не только высоким уровнем профессиональной этики, авторитетом, харизмой, но и навыками психологического манипулирования.

Независимо от того, на какой основе осуществляет посреднические услуги медиатор, он должен также соответствовать ряду профессиональных требований, благодаря которым его деятельность является максимально эффективной, в частности: быть компетентным – посредник должен быть хорошо осведомлен о процедуре медиации, тем более, если он осуществляет эту деятельность на профессиональной основе. Это подразумевает

надлежащее его обучение, непрерывное обновление знаний и практики медиации; быть независимым – он не должен состоять в личных или деловых отношениях с одной из конфликтующих сторон, а также не иметь финансового интереса по результатам урегулирования спора; обладать психологической устойчивостью – медиатор должен задавать тон сотрудничества и вежливости, ему необходимо завоевать доверие и уважение сторон. Для того чтобы процесс примирения увенчался положительным результатом, надо уметь находить выходы из различных тупиковых ситуаций, поэтому медиатор должен обладать необходимыми качествами для создания новых психологических установок у участников конфликта с тем, чтобы достичь конечной цели переговоров[18, с.14].

В процессе медиации посредник помогает сторонам в решении разных задач.

Медиатор выполняет аналитическую функцию активизируют стороны тщательно анализировать конфликтную ситуацию. Выступая в этой роли, он старается, чтобы стороны высказали имеющуюся информацию и все имеющиеся точки зрения на предмет спора, определили наиболее существенные моменты в этом споре для каждой стороны, степень подробности информации, чтобы она была полезной для принятия решения сторонами. Для такого анализа медиатор вначале выслушивает все стороны, а затем задает им вопросы по поводу тех или иных обстоятельств спора.

Медиатор должен быть активным слушателем. Ему следует усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем продемонстрировать спорящим, что он их действительно услышал. В этой роли медиатор буквально повторяет или переформулирует утверждения говорящего, чтобы удостовериться у него, что сам медиатор и другая сторона правильно поняли то, что было сказано. Но при этом он старается развести события (или факты), по поводу которых произошел конфликт, оценку этих событий участниками и те чувства, которые по поводу этих событий переживают участники. Следует иметь в виду, что большинство людей не

умеет отличать факты от их интерпретаций и оценок, что зачастую приводит к непониманию позиции другой стороны. А ведь нельзя даже перечислить все возможные интерпретации одного и того же факта.

Медиатор организует процесс переговоров. В этой роли он помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, а далее поддерживает как выполнение достигнутых процедурных соглашений, так и корректные отношения между сторонами в процессе переговоров. Медиатор своими вопросами и высказываниями все время управляет процессом переговоров и задает тон всему процессу. Он следит за регламентом и делает замечания сторонам, если они нарушают правила ведения переговоров (например, может заявить: «Стоп! Нельзя говорить всем сразу!» или даже совсем остановить процесс медиации, если стороны не в состоянии остановиться в агрессивной «перепалке»). Медиатор объявляет перерывы в процессе работы. Может потребовать конфиденциальную беседу с каждой стороной по очереди.

Медиатор выступает как генератор идей. В этой роли он пытается помочь спорщикам найти иные решения, чем те, которые до сих пор ими рассматривались. Зачастую, исходя из своего опыта, он сразу видит какие-то предложения, которые, казалось бы, могли удовлетворить участников. Но медиатор должен прежде всего стимулировать самих участников искать новые варианты решения с помощью разнообразных вопросов [17, с.519].

Посредник расширяет ресурсы спорщиков. Он снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию.

Однако он должен быть очень осторожен, чтобы не давать никаких толкований, разъяснений или советов. Вся предоставляемая информация должна содержать только действительные факты и не зависеть от всякого рода побочных сведений, уточнений и интерпретаций. Если есть вероятность, что сведения, которой располагают стороны, неполны, неверны или допускают различные толкования, медиатор рекомендует сторонам обратиться к соответствующим надежным источникам, где они смогут

получить правильную информацию, разъяснение или совет. Например, он может дать спорщикам прочесть формулировку закона или другого юридического документа, но при этом не имеет права интерпретировать этот документ, а в случае возникающих проблем обязан рекомендовать им обратиться к юристу. Посредник должен быть уверен, что стороны не полагаются слепо на его утверждения. Он не имеет права оценивать позицию стороны

Медиатор контролирует реалистичность высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений. Тест на реальность чаще всего связан с вопросами типа: Что вы конкретно предлагаете сделать? Как вы думаете, что произойдет, если?

Но, если в процессе медиации одна из сторон упорно отвергает все предложения, медиатор вправе сказать: «Создается впечатление, что вы не хотите прийти к соглашению.», «Как вы думаете, что будет, если вы не договоритесь?»

Медиатор обучает стороны процессу ведения переговоров. В этой роли посреднику надо учить стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество. Большинство участвующих в споре не знают, как вести переговоры и пытаются применять запрещенные приемы («переговорные уловки»), иногда они демонстрируют «фальшивые эмоции», вводят ложную информацию, выдвигают чрезмерные требования в надежде получить то, что они действительно хотят, запугивают противника. Они применяют подобные манипулятивные техники, чтобы заставить противоположную сторону принять их позицию. Чаще всего при этом не думают о том, что обман если и может принести успех, то лишь на очень короткое время, пока противоположная сторона не почувствует, что ее обхитрили.

Опыт правильно организованных переговоров, даже если он не приводит к успешному соглашению, учит участников медиации тому, как надо себя вести в сложных жизненных ситуациях, дает им образцы

эффективной коммуникации, формирует видение самого себя с неожиданной точки зрения. Эта роль медиации столь высока, что некоторые участники переговоров, даже не закончившиеся успехом, и спустя несколько месяцев с благодарностью вспоминают сам процесс медиации[17,с. 520].

Итак, медиатор не выносит решения по спору. Он помогает создать условия, приемлемые для проведения переговоров сторон. Руководствуясь своими знаниями, опытом, умением разрешать конфликты, он помогает конфликтующим сторонам сблизить свои позиции, прийти к согласию, содействует в выработке соглашения. Образно роль медиатора можно сравнить с ролью катализатора в химической реакции, который в ней не участвует, но реакция идет быстрее и получается результат.

Таким образом, медиатор может помочь сторонам организовать процесс переговоров, рассмотреть каждый довод и найти решение для самых «горящих» аргументов, разделить людей и проблему, исследовать все перспективы, создать условия для сближения между сторонами, увидеть выход из конфликтной ситуации[22, с. 93].

1.3.Особенность эмоциональной саморегуляции ведущего в процедуре медиации

Деятельность медиатора направлена на помощь людям, которые находятся в сложных жизненных ситуациях. Важно отметить, что такие виды деятельности которые направлены на помощь и возможно на сострадание относятся к группам психологического риска из-за высокой ответственности, изменчивости и непредсказуемости ситуации, возможности негативных воздействиях. Для медиатора необходимо уметь работать со всеми рисками появления психологических проблем и стрессоров [2,с. 396].

Когда человек неспособен регулировать свои настроения это отрицательно сказывается на выполнении профессиональных обязанностей. Длительное пребывание во власти негативных эмоциональных состояний

(тревоги, ожидания неизвестного, неудовлетворенности, злости), неумение снизить остроту переживания неблагоприятных воздействий опасно еще и тем, что оказывает разрушающее воздействие на организм, физическое и психическое состояния. Еще в древности люди замечали связь между эмоциями человека и его физическим состоянием. Считалось, например, что если человеку необходимо постоянно сдерживать свои эмоции это приведет к тому, что сердце будет разрушаться. Такие эмоции как зависть и злость негативно влияют на органы пищеварения, а печаль, уныние и тоска - ускоряют старение; постоянный страх наносит вред щитовидной железе; сильное, не проходящее долгое время горе влечет за собой сахарный диабет. Длительные нервные перегрузки могут разрушить даже самый крепкий организм, поэтому каждому медиатору крайне важно уметь вовремя заметить воздействие стрессогенных факторов быстро и эффективно убрать возникшую психическую напряженность, снять негативное эмоциональное состояние[25 с.5].

В нашем исследовании принимали участие медиаторы волонтеры которые находятся в подростковом возрасте. А для взрослеющего подростка это актуально вдвойне. Нестабильность окружающей среды может восприниматься как невозможность прогнозирования своей жизненной перспективы и отсутствие будущего для подростка.

Личностный рост предполагает развитие всех основных ее направлений: социальных мотивов и установок, позитивной идентичности, альтруистической направленности личности.

Барьером в преодолении кризисных проявлений у подростков может выступать скудные интересы, пустота эмоциональных переживаний, игнорирование эмоций других людей, готовность к конфликтному обсуждению проблем взаимодействия, дефицит воображения и творчества [30, с. 83] Что может стать преградой на пути к становлению медиатора.

Таким образом, те эмоции, которые часто переживает подросток, вносят наиболее важный вклад в формирование системы эмоциональной

регуляции в целом, являясь наиболее значимым фактором, тесно связанным со всеми блоками эмоциональной регуляции.

Одну из классификаций причин стресса в коммуникативных профессиях предложил английский психолог Дэвид Фонтана. Он выделял что к стрессам приводят: длительное и интенсивное общение, ощущение недостаточности уровня профессиональной подготовки, связанное с потребностью постоянно знать абсолютно все новейшие теории, методики, подходы, технологии, относящиеся к сфере своей деятельности, коммуникация с «трудными клиентами» (стресс вызывается общением с грубыми и неблагодарными клиентами, необходимостью на любые нападки отвечать вежливо и спокойно), ситуации чрезмерного эмоционального давления со стороны окружающих (как правило, клиентов), высокая степень ответственности: необходимость регулярно брать ответственность на себя, особенно в короткие сроки, а также риски ошибки и урона репутации из-за неправильного решения, чувство вины из-за кажущейся неспособности помочь или действовать эффективно, т. к. в помогающих профессиях успешный результат достигается только при мотивации всех сторон на достижение цели, а клиенты не всегда готовы к конструктивной работе, изолированность от коллег.

Особенностью, сопровождающей деятельность медиатора, являются стрессы.

При увеличении стрессовой нагрузки ресурсы организма и психики могут не успевать восстанавливаться, что приводит к их постепенному истощению. В результате снижается иммунитет, падает работоспособность, накапливается усталость, что при продолжающихся стрессах может привести к психологическому выгоранию[30, с.50].

Желательно, чтобы начинающий медиатор осознавал, что агрессивные реакции, попытки уйти от ответа, странная заторможенность сторон и т. п. могут быть следствием избыточного стресса. Уже на ранних стадиях обучения медиации необходимо осваивать навыки управления своими

эмоциями. Медиатору необходимо скрывать эмоции, проявлять беспристрастность, предупредить выгорание для человека, увлеченного своей работой, не проблема. Новизна, творчество, интерес к тому, что делаешь, навыки самоконтроля (и относительно здоровый образ жизни) нас защищают.

Особое внимание в ходе освоения медиации стоит уделить контролю и управлению эмоциями, т. к. стрессы и выгорание проявляются, прежде всего, в эмоциональной сфере, нарушая нашу эмоциональную стабильность. А профессиональная деформация часто является следствием недостаточного управления своими эмоциями, попыток самообмана.

В момент переживания человеком сильных эмоций нарушается его способность объективно воспринимать слова и вносимые предложения окружающих, человек, как бы, «выпадает» из поля коммуникации.

Эмоции медиатора связаны с оценкой себя и других и неосознанным выстраиванием поведения в соответствии с этими оценками. Если медиатор неосознанно проявляет свои эмоции, то искажается восприятие и таким образом нарушается один из важных принципов медиации это нейтральность и процесс медиации становится невозможным [14, с. 32].

А если он постоянно сдерживает эмоции, развивается профессиональная деформация, связанная с отдалением от других людей, снижением эмоциональности, ослаблением эмоционального интеллекта. Эволюционная древность механизма эмоций, его автоматический, во многом неосознаваемый характер требуют специальных усилий по развитию самоконтроля и управлению своими эмоциями [14, с. 33].

Помимо профессиональной деятельности есть еще масса причин, по которым нам необходимо взять под контроль свои эмоции и научиться управлять ими. В большинстве своем, люди в совершенстве владеют только одним способом управления своими эмоциями – это их подавление, забывая о том, что любая подавленная эмоция может принести непоправимый вред всему организму [9, с.8].

Только человек с адекватной самооценкой и развитыми навыками самосознания может эффективно управлять собой, своим состоянием, ведь управление начинается с диагностики: что со мной? что я чувствую? как это влияет на мое поведение? И только после этого: принять? изменить? если изменить, то как? Чтобы изменить свои эмоции, управлять состоянием, желательно сочетать несколько групп методов, ориентированных на разные уровни зарождения и проявления стрессов, эмоций, оценок, переживаний. Наиболее распространены следующие приемы и техники саморегулирования:

а) физиологические (соматические) приемы и техники. К ним относят:— напряжение-расслабление мышц. Сдерживаемые эмоции способствуют возникновению мышечного блока — «зажима». Например, страх часто сковывает мышцы шейно-плечевого комплекса. Если их сознательно напрячь еще больше, а затем расслабить, зажим уйдет и переживание ослабнет. Необходимо своевременно замечать такие блоки, осознавая состояние своего тела, регуляция дыхания. Многие переживания вызывают нарушения ритма дыхания. Краткосрочное выполнение нескольких дыхательных упражнений может помочь справиться с эмоцией. Существуют комплексы дыхательных упражнений, которые желательно осваивать под руководством тренера. Но есть и простая довольно эффективная техника: если вы возбуждены, взволнованы, нервничаете, то чтобы успокоиться, нужно сделать несколько коротких энергичных вдохов и долгих медленных выдохов. Соотношение вдоха-выдоха примерно 2:3, 1:2. Если вы, наоборот, слишком вялы, засыпаете, хотите взбодриться, то делаете обратное: долгий вдох, короткий, энергичный выдох;— физическое действие помогает освободиться от отрицательных эмоций и снять напряжение: разорвать лист бумаги, топнуть ногой, ударить подушку, сделать несколько энергичных приседаний или отжиманий. Глотание. Несколько глотков воды или другой жидкости позволяют снять напряжение, перенаправить внимание на разные подсистемы своего организма и тем самым снизить накал переживания, контролировать его. Особенно эффективно при работе с

тревогой, печалью, горем, избыточным весельем и эйфорией (некоторые авторы рекомендуют поесть), методы отвлечения и переключения внимания.

Например, можно сделать небольшой перерыв в переговорах и заняться чем-то другим: посмотреть почту, подготовить бумаги, позвонить знакомому, ополоснуть посуду, пройтись вокруг дома. Такое переключение позволит снизить накал переживаний, успокоиться, придумать выход из непонятной ситуации, творчество. Мы переводим свое внутреннее напряжение в творческую форму, сублимируем его, и таким образом избавляемся от накопившихся эмоциональных проблем и получаем удовольствие от творения в любой форме. Обычно полноценное творчество возможно уже после завершения сессии переговоров. Но небольшой набросок, фрагмент мы можем создать во время перерыва. И предчувствие дальнейших действий позволит эффективно овладеть собой.

Когнитивные методы. Они предполагают использование познавательных процессов для повышения осознанности и управления эмоциями. К ним относятся:— техника расширения альтернатив. Предлагаем себе назвать не менее трех альтернативных вариантов причин для слов и действий клиентов. Пусть эти альтернативы имеют разную эмоциональную «окраску» для нас. Например, клиент не смотрит на нас потому, что: а) мы ему не нравимся; б) он воспитан в культуре, где смотреть в глаза невежливо; в) он обдумывает что-то очень важное, ушел в себя; г) он очень испуган, поэтому не смотрит ни на кого; д)...;— техника «размыслить» эмоцию. Эта техника предполагает, что мы думаем о причинах своих или клиента переживаний, осознаем источник своего беспокойства. А затем формулируем необходимые вопросы и предложения для прекращения переживания. Техника формулировки или переформулировки.

Техника высказываний-оценок таким образом, чтобы убрать аспекты происхождения эмоций, провоцирующие напряжение. Этот прием особенно хорошо использовать при работе с обвиняющими и агрессивными состояниями, а также с ожиданиями катастрофы.

Техника обращения к внутренним ресурсным состояниям. Ресурсными состояниями считаются те воспоминания, переживания, мечты и представления, которые дают нам энергию, чтобы справиться с возникающими проблемами и трудностями. Для эффективного управления своими эмоциями желательно иметь несколько наработанных ресурсов (воспоминаний, образов воображения и т. п.), к которым можно обращаться в необходимых случаях (определенные ресурсы для спокойствия, другие для юмористического отношения к происходящему).

Техника обращения к внутреннему наблюдателю. Если возникшие переживания очень сильны, отвлекают Вас от контроля реальности, необходимо «включить внутреннего наблюдателя», т. е. процесс рефлексии, и подумать, с чем связана такая сильная реакция?

В работе со своими эмоциями главное — намерение, желание взять их под свой контроль и направить энергию на те цели, которые выбраны нами осознанно, а не на случайные мишени, определяемые древними инстинктами нашего бессознательного[17, с.56].

Таким образом, эмоции могут менять восприятие окружающего мира человека. Под влиянием эмоций какие-то факты преувеличиваются, а какие-то преуменьшаются. В результате медиатор может принять такие решения, которые могут привести к нарушению принципов медиации и в таком случае медиация должна быть прекращена. Под влиянием эмоций наступает период невосприимчивости сознания, когда отсекается любая информация, которая не соответствует главенствующей эмоции. Таким образом, способность управлять эмоциями дает нам возможность адекватно оценивать себя и окружающую действительность, а следовательно, принимать верные решения.

1.2.Понятие «Эмоциональная саморегуляция» в психолого-педагогической литературе

В современных психологических исследованиях можно встретить разные определения термина «саморегуляция». Существует несколько подходов к определению.

Саморегуляция как управление человеком своими эмоциями, чувствами, переживаниями.

Саморегуляция как «внутренняя» регуляция поведенческой активности человека.

Саморегуляция это особый уровень программирования деятельности на основе процессов предвидения;

Саморегуляция как целенаправленное изменение, как в целом нервно-психических состояний так и отдельных психофизиологических функций.

Саморегуляция как целенаправленный сознательный выбор характера и способа действий;

Саморегуляция как взаимодействие внешнего и внутреннего в поведении и деятельности индивида.

С практической точки зрения важно понимать, что саморегуляция во многом зависит от того, насколько человек имеет желание управлять своими эмоциями, чувствами, переживаниями, и как следствие – поведением [8, с.9].

Саморегуляция имеет две формы— произвольную и непроизвольную. Произвольная саморегуляция (осознанная) связана с целевой деятельностью, тогда как непроизвольная (неосознанная) связана с жизнеобеспечением, не имеет целей и осуществляется в организме на основе эволюционно сложившихся норм [8, с. 10].

Действия называются произвольными, если они доступны самоконтролю [24, с.11].

Индивидуальный стиль саморегуляции определяется индивидуально типическим комплексом ее стилевых особенностей. Стилиевыми, особенностями саморегуляции называют, в первую очередь, индивидуальные

особенности регуляционных процессов, которые реализуют основные элементы системы саморегуляции. К ним относят такие как, например, программирование, оценка результатов, планирование, моделирование. Основные линии индивидуальных различий заключаются в неравномерной развитости этих процессов, или в специфических особенностях индивидуального «профиля» регуляции.

Также, существуют стилевые особенности, которые характеризуют функционирование всех составных систем саморегуляции и одновременно являются регуляторноличностными свойствами такие как, например, инициативность, самостоятельность, надежность и гибкость. Регуляторноличностные свойства в силу их системного характера могут быть как предпосылками формирования того или иного стиля регуляции, так и новообразованиями в процессе его формирования.

Можно говорить о стилевых особенностях только в том случае, когда они приобретают черты конкретного стиля саморегуляции деятельности. Формирование индивидуально типического комплекса стилевых особенностей происходит под влиянием требований конкретной деятельности и личностных, характерологических переменных. Таким образом, реализуется объединительная функция стиля саморегулирования [25, с.45].

Одной из основных структурных характеристик стиля является «профиль» индивидуальной развитости стилевых особенностей саморегуляции, и поэтому характер «профиля» (степень разноуровневости или акцентуации его составляющих и характер их взаимосвязи) выбран в качестве одного из оснований классификации стилей саморегуляции. Другим основанием будет уровень развитости и взаимосвязанности включенных в профиль стилевых особенностей. В связи с этим В.И. Моросанова выделяет гармоничный тип регуляции, когда все ее основные процессы или звенья развиты примерно на одном уровне, и «акцентуированный», т.е. характеризующийся различной степенью сформированности отдельных

регуляторных звеньев. Акцентуированный профиль регуляции характеризуется не только общим уровнем саморегуляции и взаимосвязанностью звеньев саморегуляции, но и спецификой их регуляторного профиля, степенью развитости отдельных регуляторных звеньев и характером их взаимосвязей (наличием компенсаторных отношений). Содержательными подклассификаторами стилей является разделение их по эффективности саморегуляции, которая связана с уровневыми характеристиками стиля уровнем развитости и взаимосвязанности стилевых особенностей саморегуляции [25, с.42].

Выделяют четыре уровня саморегуляции:

1. эмоционально – волевой;
2. мотивационный;
3. информационно - энергетический;
4. индивидуально – личностный

Для нас важно рассмотреть именно эмоционально-волевой уровень саморегуляции.

Эмоциональное состояние, возникающее в процессе деятельности, может повышать или понижать жизнедеятельность человека. Возникновение и проявление эмоций, чувств, связано со сложной комплексной работой коры, подкорки мозга и вегетативной нервной системой, регулирующей работу внутренних органов. Как правило, говоря об эмоциях, дают определение как переживание человеком в данный момент своего отношения к чему- или к кому-либо, к различным ситуациям, к себе, или другим людям [5, с.21].

К данному уровню психической регуляции принято относить свойства, особенности, возможности человека которые он реализует при участии волевых процессов. Другими словами, эта сфера самообладания – умение владеть собой, своими действиями и поступками, переживаниями и чувствами, способность сознательно поддерживать и регулировать свое самочувствие и поведение в экстремальных ситуациях. Понимая

самообладание как осуществления баланса волевого и эмоционального компонентов психики когда главную роль отдана воли над эмоциями.

Волевое действие можно представить как итоговый результат сложной работы с собой, то есть результат общения с собой. Общение с собой первая ступень к волевому, логическому поступку. Для реального поступка человеку необходимо обладать развитыми механизмами самоконтроля и саморегуляции.

В зависимости от ситуации или задачи, существенно меняются способы и виды работы над собой.

Самоприказ, как элемент эмоционально – волевой саморегуляции, обеспечивает решительные действия в условиях ясной цели и ограниченного времени для раздумий. При выработке данного навыка формируется своего рода рефлекторная связь между внутренней речью и действием. Самоприказ – это «пусковой» стимул, который применяется в различных методах самоубеждения.

Самовнушение – это психорегулятор, который действует на привычном стереотипном уровне и не требует творческих усилий по анализу и разрешению затруднительной ситуации. На механизме самоконтроля основывается самоподкрепление. Самоподкрепление относят к контролирующим реакциям саморегуляции деятельности в различных моментах жизни человека. Реакции самоподкрепления, а в некоторых случаях они будут включаться как механизм самонаказания, непрерывно регулируют поведение человека и подключаются в зависимости от ситуации.

Многие специалисты считают самоподкрепление одним из наиболее полезных и действенных механизмов саморегуляции. Порой люди не получают признания и благодарности от других людей, но и очень часто не получают благодарности даже от самих себя, что, в конечном итоге приводит к депрессии и повышенной нервозности. Зрелая, развитая личность будет подкреплять себя рациональными способами, например, такими, как, прогулки, чтение книг, общение с друзьями и семьей а не отрицательные,

например, еда, алкоголь, сигареты.

Важным видом саморегуляции является самоодобрение. В этой методике говорится о важности одобрения, своих планов, действий, результатов и итогов. Когда человек понимает причины и правильно относится к своим страхам, неудачам и недостаткам, то это позволяет более спокойно и выдержанно относиться к таким же недостаткам у других, что приводит к разумному, бережному отношению к себе, к окружающим, и к жизни в целом. Самоодобрение помогает ощутить внутреннюю свободу и раскованность, уравнивает психические состояния. Проявляется самокритичность, помогает человеку более ясно, открыто, честно, выражать свои чувства и мысли [15, с 27].

Эмоциональная саморегуляция это психологический механизм, который состоит из эмоциональной активности, рефлексии, и ценностно-смысловой области. Опираясь на это, можем предположить, что негативные эмоциональные переживания определяют механизмы эмоциональной саморегуляции поведения, которые будут зависеть от часто переживающих эмоций, от значимых ценностей и от выраженности рефлексии [30, с. 5].

Выделяют три уровня, эмоциональной саморегуляции:

Бессознательная эмоциональная регуляция, этот уровень обеспечивается механизмами психологической защиты, которые действуют на уровне подсознания и направлены на то, чтобы оградить сознание от травмирующих переживаний, которые могут быть связаны с внутренними или внешними конфликтами, от тревоги и дискомфорта, неприятных ситуаций. Это особая система стабилизации личности которая перерабатывает травмирующую информацию, ее задача свести к минимуму отрицательные эмоции такие как страх, тревога, Это реализуется по средствам таких механизмов как: вытеснение, подавление, изоляция, отрицание, проекция, регрессия, обесценивание, сублимация и другие.

Следующий уровень это сознательно-волевая эмоциональная саморегуляция. На данном уровне достижение комфортного эмоционального

состояния возможно с применением волевого усилия. Сюда относят волевой контроль внешних проявлений эмоциональных состояний связанных с переживанием психомоторные и вегетативные. Большинство методик которые предлагаются для нормализации эмоционального состояния относятся именно к этому уровню эмоциональной регуляции, такие как, например: самогипноз, самовнушение, аутотренинг, дыхательные упражнения, мышечная релаксация, визуализация. Актуализация приятных воспоминаний, Это способность вызывать в своей памяти определенное эмоциональное состояние. Если человек когда-то испытали определенную эмоцию один раз, то может ее испытать снова. Эмоциональная память ничего не забывает. Подобно компьютеру, мы можем обращаться к ней раз за разом в зависимости от наших желаний. Физическая активность, подавление или активация приятных воспоминаний, отреагирование эмоций через крик, плач, смех[30, с.15]

На этом этапе эмоциональной саморегуляции сознательная воля направлена на преобразование субъективных и объективных проявлений, но не на разрешение потребностно – мотивационного конфликта. Поэтому предлагаемые механизмы будут работать для снятия симптомов, но не для устранения эмоционального дискомфорта. Этот момент будет являться общим как для сознательной, так и для бессознательной эмоциональной регуляции. Отличие между ними будет лишь в том, что один реализуется на сознательном уровне, а другой на бессознательном. Граница между этими уровнями достаточно размыта, так как волевые регулятивные действия, которые вначале осуществляются под контролем сознания, со временем автоматизируясь могут переходить на подсознательный уровень реализации.

Третий уровень эмоциональной саморегуляции обозначается как ценностная саморегуляция. Этот уровень является качественно новым способом решения проблемы эмоционального дискомфорта. Ценностная эмоциональная саморегуляция направлена на решение внутреннего потребностно-мотивационного конфликта, устранения его глубинных

причин, это достигается путем переосмысления, осмысления собственных потребностей и ценностей и обозначения новых смыслов. Это наиболее высший и глубинный уровень саморегуляции, он доступен человеку на современном этапе его развития. Для осуществления саморегуляции на этом уровне необходимо умение четко мыслить, уметь осознавать и описывать наиболее тонкие эмоциональные аспекты, осознавать свои потребности, которые находятся за чувствами и эмоциями, уметь находить смысл даже в не приятных переживаниях и сложных обстоятельствах жизни.

Таким образом, эмоции являются очень важными компонентом нашей жизни. Полезно знать и анализировать наиболее эффективные способы управления чувствами для каждого человека. Важно научиться держать свои эмоции под контролем даже в трудных жизненных ситуациях. Ведущему процедуры медиации особенно важно владеть стратегией самоконтроля, саморегуляцией. Ему также требуется осознать чувства своих собеседников, чтобы найти конструктивный подход и создать условия к достижению договоренности[29, с.9].

Выводы по главе 1

Таким образом, в современных концепциях процессы саморегуляции исследуются в различных контекстах жизнедеятельности человека на примере разных типов поведения и деятельности.

Под процедурой медиации закон понимает способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

В самом определении прослеживается первый принцип медиации это добровольность. Медиация может состояться только в том случае, когда она является добровольной для всех участников и на всех стадиях процесса. Стороны могут принять решение когда остановить или продолжить медиацию.

В медиации важно соблюсти принцип равноправия, создать такое коммуникационное поле для решения конфликтов, в котором одинаковую поддержку имеют обе стороны, и каждая сторона чувствуют себя победителем.

Наиболее важную и главную роль в процессе медиации играет принцип нейтральности.

Посредничество может осуществлять лицо, равнодушно относящееся к самому конфликту например, отсутствие конфликта интересов. Нейтральность означает беспристрастность и свободу от привилегий.

Медиатор не обладает полномочиями для принятия решения в целях разрешения конфликта.

Медиатор не может говорить о том, что проект решения конфликтной ситуации будет предоставлен сторонам. Выработка проекта решения это ответственность сторон. Также стороны должны проявить активность при выборе медиатора и на всех этапах медиации, вплоть до исполнения принятого решения.

Саморегуляция имеет две формы — произвольную и непроизвольную. Произвольная саморегуляция (осознанная) связана с целевой деятельностью, тогда как непроизвольная (неосознанная) связана с жизнеобеспечением, не имеет целей и осуществляется в организме на основе эволюционно сложившихся норм. Вместе с тем, самоуправление и саморегуляция имеют сходство: все они направлены на достижение оптимального уровня жизнедеятельности субъекта. Достижение оптимального уровня функционирования субъекта является целью, а самоуправление и произвольная саморегуляция механизмами реализации этой цели, благодаря которой и происходят закономерные изменения элементов всей системы психических явлений.

Эмоциональная саморегуляция это психологический механизм, включающий в себя эмоциональную активность, ценностно-смысловую сферу и рефлексия. В связи с этим можно сделать вывод, что негативные

эмоциональные переживания определяют механизмы эмоциональной саморегуляции поведения.

Таким образом, для того чтобы в процессе медиации были соблюдены все этапы и принципы необходимо уделить особое внимание контролю и управлению эмоциями, в ходе обучения медиации т. к. стрессы и выгорание проявляются, прежде всего, в эмоциональной сфере, нарушая эмоциональную стабильность. А профессиональная деформация часто является следствием недостаточного управления своими эмоциями, попыток самообмана.

Глава 2 Организация и методы опытно-экспериментального исследования эмоциональной саморегуляции ведущего процедуры медиации

2.1. Этапы, методы, методики исследования

Цель исследования: Выявить взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

Задачи исследования:

1. Проанализировать психологическую литературу по эмоциональной саморегуляции
2. Выявить взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации
3. Организовать и провести опытно-экспериментальное исследование и выявить существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

В соответствии с задачами экспериментальной работы выделяют

следующие этапы исследования:

- 1 – поисково-подготовительный этап: теоретическое изучение психолого-педагогической литературы, подбор методик для проведения констатирующего эксперимента;
- 2 – опытно-экспериментальный этап: проведение констатирующего эксперимента, обработка результатов;
- 3 – контрольно-обобщающий этап: анализ и обобщение результатов исследования.

Перед проведением экспериментального исследования мы выдвигаем следующую гипотезу: Существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции ведущего с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

Были использованы следующие методы:

1. Теоретические

Анализ — теоретический метод исследования, предполагающий такую мыслительную операцию, при которой исследуемый процесс или явление расчленяется на составляющие для их специального и углубленного самостоятельного изучения. Применяется как в практической, так и в мыслительной деятельности.

Выделяют следующие виды анализа: механическое расчленение; определение динамического состава; выявление форм взаимодействия элементов целого; нахождение причин явлений; выявление уровней знания и его структуры и др. Анализ не должен упускать качество предметов. В каждой области знания есть свой предел членения объекта, за которым – переход в иной мир свойств и закономерностей (атом, молекула и т. п.). Разновидностью анализа является также разделение классов (множеств) предметов на подклассы – классификация и периодизация.

Обобщение — логический процесс и результат мысленного перехода от единичного к общему, от менее общего к более общему [16, с.78].

Целеполагание — первичная фаза управления, предусматривающая постановку генеральной цели и совокупности целей (дерева целей) в соответствии с назначением (миссией) системы, стратегическими установками и характером решаемых задач [15, с.76].

2.Эмпирические

Эксперимент это изучение, исследование явлений и процессов путем их воспроизведения, моделирования в искусственных или естественных условиях. Возможности экономических экспериментов достаточно ограничены, так как очень сложно воспроизвести реальные условия, многократно повторять эксперимент, к тому же приходится экспериментировать на людях, субъектах хозяйства, что может привести к неблагоприятным социальным последствиям.

В эксперименте объект, или ставится определенным образом в заданные условия, отвечающие целям исследования, или же воспроизводится искусственно. В ходе эксперимента изучаемый объект изолируется от влияния побочных, затемняющих его сущность обстоятельств, и представляется в «чистом виде». Конкретные условия эксперимента не только задаются, но и контролируются, модернизируются, неоднократно воспроизводятся. Всякий научный эксперимент всегда направляется какой-либо идеей, концепцией, гипотезой. Данные эксперимента всегда, так или иначе, «теоретически нагружены» – от его постановки до интерпретации результатов.

Наблюдение — целенаправленное, организованное восприятие и регистрация поведения объекта.

В психологическом исследовании экспертная оценка можно считать самостоятельным методом познания и компонентом наблюдение, опрос, эксперимента, анализа продуктов деятельности.

Экспертный (лат. Expertus - опытный) оценка (экспертиза) - метод получения обобщенной информации путем оценки ситуации, события или явления группой независимых экспертов.

Такую обобщенную информацию получают с помощью экспертного опроса, в котором участвуют специалисты в области, которая интересует исследователя.

При массовых опросах чем больше выборочная совокупность, тем лучше, так как повышается их репрезентативность, а в экспертном опросе увеличение количества экспертов не улучшает качества информации. Оптимальная их количество - 25-30, а иногда и 10 человек.

Экспертный опрос можно применять при изучении всех отраслей деятельности, и особенно оно эффективно при диагностировании, прогнозировании, оценке состояний социальных объектов, принятии решений.

Итак, основной проблемой при применении метода экспертных оценок является подбор экспертов, поскольку от них зависит ценность полученных результатов. Задачей эксперта - компетентного специалиста, имеющего опыт в конкретной отрасли, - является формулировка собственного мнения об исследуемом объекте или явлении по определенной шкале в соответствии с предусмотренными правилами.

Самым простым методом отбора экспертов является метод "комки снега". При использовании его главное - найти одного специалиста в исследуемой области и выяснить, кто еще знает эту тему. Успешным результатом является информация о нескольких специалистах, которые внесут свои предложения. Эта процедура будет продолжаться, пока фамилии не начнут повторяться. После этого подсчитывают, сколько раз упомянуто то ли фамилия. Лиц, вспоминали чаще всего, включают в состав экспертов

Можно осуществлять отбор экспертов документальным методом, то есть на основании определенных качеств людей, зафиксированных в документах. Это могут быть публикации по конкретной тематике или ссылки

на труды определенного автора, участие в работе различных советов, ученая степень и звание, стаж работы по специальности и другие значимые для конкретного исследования критерии.

При использовании метода аттестации отбор экспертов осуществляется голосованием в специально созданной для этого комиссии.

Экспериментальный метод отбора экспертов реализуется на основании тестирования или по результатам предварительной работы экспертов.

Для отбора экспертов возможно использование и метода самооценки, суть которого заключается в применении специальной анкеты, отвечая на вопросы которой, кандидат в эксперты демонстрирует уровень знаний и аналитические способности.

Экспертный опрос разделяют по уровню стандартизации процедур и техникой работы. По уровню стандартизации процедур возможно использование свободного и формализованного интервью или анкеты с открытыми вопросами. В зависимости от техники работы прибегают к:

а) балльных оценок, когда эксперт оценивает те или иные факторы в баллах или распределяет их по заданным критериям, а баллы присваивают при обработке данных;

б) ранжирование, при котором эксперт должен упорядочить предложенные объекты, предоставляя каждому соответствующий ранг;

в) парного сравнения, когда из составных исследователем пар суждений эксперт в каждой из них указывает те суждения, преобладающие по заданному критерию;

г) последовательного сравнения, заключается в определении экспертом важности каждого фактора по сравнению с другими.

Разновидности экспертного оценивания применяют на любом этапе исследования: при определении его целей и задач, построении и проверке гипотез, выявлении проблемных ситуаций, в процессе интерпретации понятийного аппарата, выработка рекомендаций для обоснования адекватности используемого инструментария.

Особенностями экспертного оценивания является цикличность процедуры, отсутствие прямого контакта экспертов, анонимность участников, оперирование количественными оценками и их аргументацией.

Итак, экспертная оценка рассматривается как процедура получения оценки проблемы на основе группового мнения экспертов. Этот метод является полезным с точки зрения нивелирования ошибок отдельных исследователей (экспертов) и выработки единственно правильной позиции или принятия квалифицированного решения.

Тестирование — метод психологической диагностики, использующий стандартизированные вопросы и задачи (тесты), имеющие определенную шкалу значений. Применяется для стандартизированного измерения индивидуальных различий.

Методический инструмент тестирования представляет собой систему специальных заданий — тест.

Разработка тестов предполагает их статистическую проверку по критериям валидности, надежности, однородности, дифференцирующей силы, достоверности и эффективности.

Все тестовые методики могут быть подразделены на вербальные (опосредованные речевой активностью испытуемого) и невербальные, предполагающие использование перцептивных, моторных и др. невербальных способностей.

Выделяют следующие разновидности тестовых (психометрических) процедур:

1. Объективные тесты — методики, предполагающие правильный ответ, верное решение задачи, нормативное выполнение задания.
2. Стандартизированные самоотчеты это методики, ориентированные на использование вербальных способностей, мышления, памяти и воображения испытуемого.
3. Проективные техники, в которых недостаточно структурированный и неоднозначный по содержанию материал, выступающий в качестве

стимула, активизирует процессы воображения и служит своеобразным экраном для проецирования эмоционально значимых тем и переживаний испытуемого.

3. Метод статистической обработки результатов.

Важным условием при выполнении курсовых и дипломных работ является математическая обработка данных, полученных в ходе психологического исследования. В психологических исследованиях используется математическая статистика для доказательства эффективности внедряемых программ, упражнений или тренингов, помимо того что на определенных этапах отслеживаются качественные изменения. С помощью математических методов соотносятся результаты, которые были «до» и что стало «после» воздействия, сравниваются контрольная и экспериментальная группы, выявляется динамика изменения показателей под влиянием экспериментальных воздействий [42, с.14].

Корреляция в математической статистике — это вероятностная или статистическая зависимость, не имеющая, вообще говоря, строго функционального характера. В отличие от функциональной, корреляционная зависимость возникает тогда, когда один из признаков зависит не только от данного второго, но и от ряда случайных факторов или же когда среди условий, от которых зависят и тот и другой признаки, имеются общие для них обоих условия.

Математической мерой корреляции двух случайных величин служит коэффициент корреляции.

Некоторые виды коэффициентов корреляции могут быть положительными или отрицательными (возможна также ситуация отсутствия статистической взаимосвязи — например, для независимых случайных величин). Если предполагается, что на значениях переменных задано отношение строгого порядка, то отрицательная корреляция — корреляция, при которой увеличение одной переменной связано с уменьшением другой переменной, при этом коэффициент корреляции может быть отрицательным;

положительная корреляция в таких условиях — корреляция, при которой увеличение одной переменной связано с увеличением другой переменной, при этом коэффициент корреляции может быть положительным.

Если значение по модулю находится ближе к 1, то это означает наличие сильной связи, а если ближе к 0 — связь слабая или вообще отсутствует. При коэффициенте корреляции равном по модулю единице говорят о функциональной связи, то есть, изменения двух величин можно описать математической функцией

Коэффициент ранговой корреляции Спирмена используется для выявления и оценки тесноты связи между двумя рядами сопоставляемых количественных показателей. В том случае, если ранги показателей, упорядоченных по степени возрастания или убывания, в большинстве случаев совпадают, делается вывод о наличии прямой корреляционной связи. Если ранги показателей имеют противоположную направленность (большему значению одного показателя соответствует меньшее значение другого) говорят об обратной связи между показателями.

Коэффициент корреляции Спирмена обладает следующими свойствами:

Коэффициент корреляции может принимать значения от минус единицы до единицы, причем при $r_s=1$ имеет место строго прямая связь, а при $r_s=-1$ — строго обратная связь.

Если коэффициент корреляции отрицательный, то имеет место обратная связь, если положительный, то — прямая связь.

Если коэффициент корреляции равен нулю, то связь между величинами практически отсутствует.

Чем ближе модуль коэффициента корреляции к единице, тем более сильной является связь между измеряемыми величинами.

В связи с тем, что коэффициент является методом непараметрического анализа, проверка на нормальность распределения не требуется.

Сопоставляемые показатели могут быть измерены как в непрерывной шкале так и в порядковой.

Эффективность и качество оценки методом Спирмена снижается, если разница между различными значениями какой-либо из измеряемых величин достаточно велика. Не рекомендуется использовать коэффициент Спирмена, если имеет место неравномерное распределение значений измеряемой величины.

Расчет коэффициента ранговой корреляции Спирмена включает следующие этапы:

Сопоставить каждому из признаков их порядковый номер (*ранг*) по возрастанию или убыванию.

Определить разности рангов каждой пары сопоставляемых значений (*d*).

Возвести в квадрат каждую разность и суммировать полученные результаты.

Вычислить коэффициент корреляции рангов по формуле:

$$\rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Определить статистическую значимость коэффициента при помощи t-критерия, рассчитанного по следующей формуле:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

При использовании коэффициента ранговой корреляции условно оценивают тесноту связи между признаками, считая значения коэффициента равные 0,3 и менее - показателями слабой тесноты связи; значения более 0,4, но менее 0,7 - показателями умеренной тесноты связи, а значения 0,7 и более - показателями высокой тесноты связи.

Статистическая значимость полученного коэффициента оценивается при помощи t-критерия Стьюдента.

Если рассчитанное значение t-критерия меньше табличного при заданном числе степеней свободы, статистическая значимость наблюдаемой взаимосвязи - отсутствует. Если больше, то корреляционная связь считается статистически значимой.

Таким образом, цель экспериментального исследования состоит в выявлении взаимосвязи эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

Исследование осуществлялось с помощью следующих методов и методик:

теоретические: анализ психолого-педагогической литературы, обобщение, моделирование, целеполагание.

эмпирические: опросник «Стиль саморегуляции поведения» В.И.Моросановой. И Экспертный лист для оценки влияния эмоциональной саморегуляции медиатора на соблюдение принципа нейтральности процедуры медиации. Наблюдение.

Метод статистической обработки результатов: Метод ранговой корреляции Спирмена.

В исследовании приняли участие волонтеры-медиаторы 5 человек, которые занимаются по программе «Уральское объединение волонтеров-медиаторов» ученики МАОУ СОШ №166 г. Екатеринбурга. Возраст испытуемых 15-16 лет. Все дети посещают различные кружки во внеурочное время. Учебная мотивация носит разнообразный характер.

Также, в исследовании принимали участие 3 приглашенных эксперта студенты 3 курса магистратуры по направлению «медиация в образовании», Ланец Т.В., Булдакова Н.Ф., Зеленецкая Е.В. и 2 эксперта из волонтеров-медиаторов Мурзин Матвей, Иванова Дарья, они занимаются два года по программе «Уральское объединение волонтеров-медиаторов» МАОУ СОШ №166.

В результате проведения опросника «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой, были выявлены следующие показатели индивидуальных стилей саморегуляции, а также общий уровень осознанной саморегуляции.

Из рисунка 1 мы можем видеть данные каждого волонтера-медиатора по показателям: планирование; моделирование; программирование; оценка результатов и гибкость.

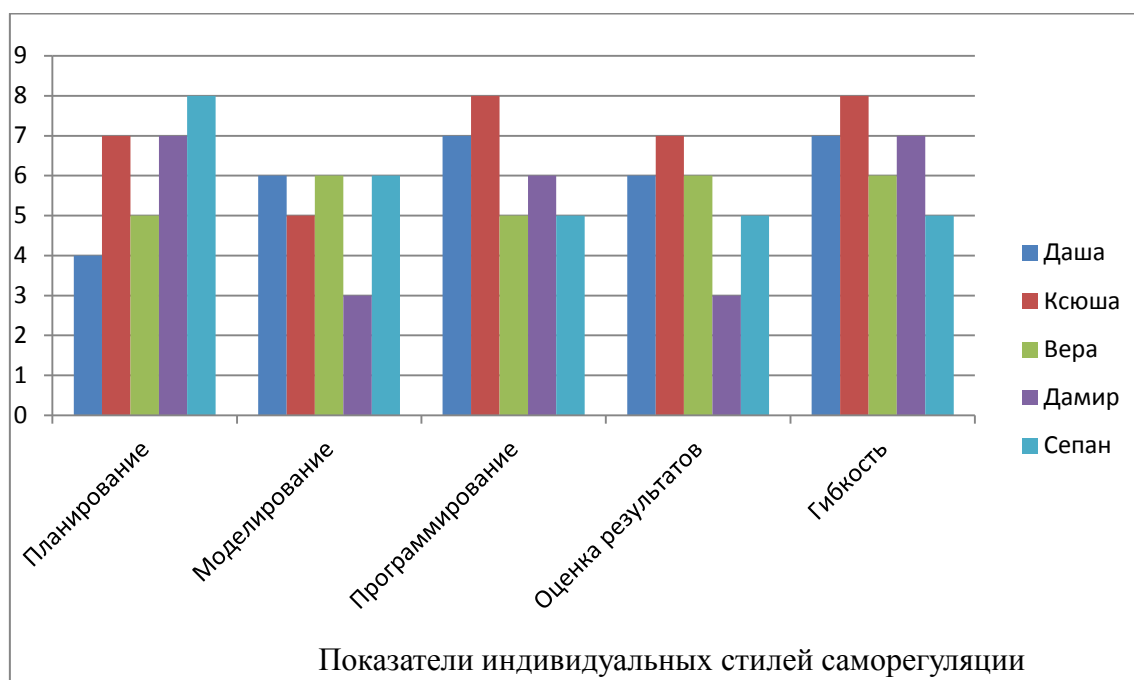


Рис.1

Из рисунка мы можем видеть данные каждого волонтера-медиатора по показателям: планирование; моделирование; программирование; оценка результатов и гибкость.

Рассматривая показатель планирование мы выявили что 3 человека (60%) имеют высокий уровень планирования. Это Бирзул Ксения (7баллов), Ильясов Дамир (7баллов) и Коновалов Степан (8 баллов). Средний уровень по данному показателю выявлен у 2 испытуемых (40%) Абакумова Даша (4 балла) и Махмутова Вера (5баллов). Низкий уровень никто из испытуемых не показал. Высокие результаты по показателю планирование говорят о том, что сформирована потребность в осознанном планировании деятельности, планы в этом случае достаточно реалистичны, имеют иерархию,

детализированы и устойчивы, самостоятельно выдвигаются цели деятельности.

По показателю моделирование, мы выявили, что 4 волонтера-медиатора (60%) показали средние результаты. Это говорит о том, что у этих подростков сформирована индивидуальная развитость представлений о внешних и внутренних значимых условиях, степень их адекватности, осознанности. Низкие результаты по данному показателю наблюдаются у одного Человека Ильясов Дамир (3 балла). Это говорит о том, что у него слабая сформированность процессов моделирования. Как правило, это приводит к неточной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, и может проявляется в фантазировании, в резких перепадах отношения к развитию ситуации а так же, последствиям своих действий. У таких медиаторов могут возникнуть трудности в медиативной деятельности, так как при низком уровне моделирования наблюдаются трудности в определении цели и плана действий, адекватных текущей ситуации, они не всегда замечают изменение ситуации, что также часто приводит к неудачам в процессе медиации.

По показателю программирование мы определили, что Бризул Ксения имеет высокий уровень (7баллов) Абакумова Д. Махмутова В. Ильясов Д. Коновалов С. показали средний уровень программирования. 4 человека (20%) Средний показатель по данному уровню говорит о формирующемся умении разрабатывать программы своих действий, и стремлении достигать поставленные цели. Высокие результаты по этому показателю говорят о сформировавшейся у человека потребности продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей. Такие люди могут самостоятельно разрабатывать программы действий, а также быстро менять или корректировать их в новых обстоятельствах.

Низкие результаты по показателю программирование никто из испытуемых не показал.

По показателю оценивание результатов 3 человека (60%) показали средний уровень Абаимова Д. 7 баллов, Махмутова В. 5 баллов, Коновалов С. 5 баллов. Высокий уровень показали два волонтера-медиатора это Ильясов Д. 7 баллов, и Берзул К. 7 баллов (20%). Оценивание результатов показывает индивидуальную развитость и адекватность самооценки и результатов своих действий и поведения. Высокие показатели по этому показателю говорят о адекватно сформированной самооценки, сформированности личных критериев оценки результатов. Этот показатель свидетельствует об умении гибко адаптироваться к изменению условий или обстоятельств.

Средние показатели имеют 3 человека (40%) Абаимова Д., Махмутова В., Коновалов С. Это говорит о том, что такие подростки, иногда могут испытывают трудности в адекватной оценке себя, своей деятельности и ее результатов, но тем не менее справляются с этой задачей.

Низкие показатели по данному уровню не выявлены.

По показателю гибкость было получено, что 3 человека (60%) имеют средний уровень Абакумова Д., Махмутова В., Коновалов С. данный показатель позволяет волонтерам-медиаторам адекватно реагировать на быстрое изменения и могут успешно решить задачу в ситуации риска. Но, иногда, наблюдается сбой и как следствие неудача в выполнении деятельности.

Высокий уровень показателя мы наблюдаем у двух человек (20%), Абакумова Д. Берзул К. такие подростки очень пластичны, они с легкостью могут внести изменения в свою программу действий и поведения оценивая изменения значимых условий, при возникновении непредвиденных обстоятельств.

Низкий показатель выявлен у 1 человека (20%) Ильясова Д. Подростки с низким значением по данному уровню в быстро меняющейся обстановке чувствуют себя неуверенно. Испытывают сложности когда происходят изменения в жизни, долго привыкают к смене обстановки. Испытывают трудности, когда оперативно нужно разработать новую программу действий,

в связи с изменившимися, значимыми условиями. Нет способности быстро реагировать на ситуацию и планировать новое поведение и цель. Это приводит к неудачам в деятельности.

По показателю самостоятельность мы получили самые низкие результаты. 3 человека (60%) показали низкий уровень (Ильясов Д., Махмутова В., Берзул К.) Это также может быть связано с особенностью подросткового возраста. Это говорит о том, что подростки зависимы от оценок и мнений и окружающих. Если не оказывать им помощь, то возникают сбои в регуляции и некритичное следование чужим советам. Поэтому особенно важно оказывать поддержку подростку в обучении медиативным техникам.

Средние результаты по показателю выявлены у Абакумова Д., Коновалов С. 2 человека (40%). Подростки часто прислушиваются или обращаются за помощью к посторонним людям. Но в целом, у таких подростков есть способность самостоятельно организовывать и планировать свою деятельность.

Таким образом, самые высокие результаты были выявлены по показателям оценка результатов и планирование. В этом случае, можно сказать об общей способности подростков адекватно оценивать себя и результаты своей деятельности а также, выдвигать и удерживать цели.

Самые низкие результаты наблюдаются по показателям гибкость и самостоятельность. Это говорит о том, что подросткам пока трудно продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей. Также дети испытывают трудности при организации своей деятельности без посторонней помощи, они часто нуждаются в совете старших или сверстников.

Благодаря опроснику «Стиль саморегуляции поведения ССП-98» В.И.Моросановой мы можем выявить общий уровень сформированности осознанной системы саморегуляции произвольной активности человека.

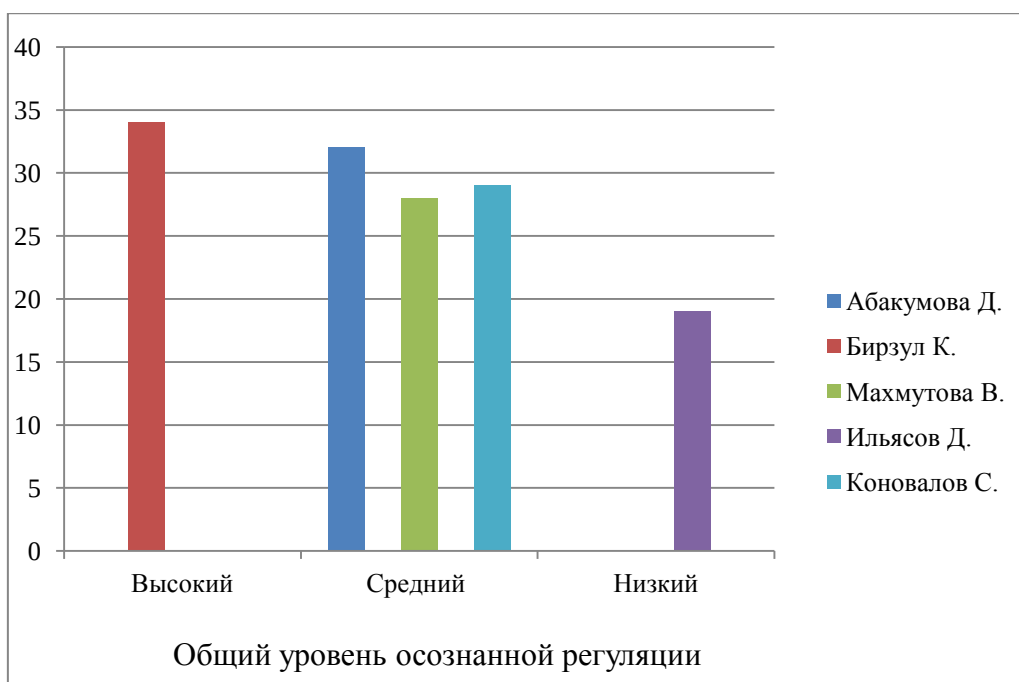


Рис.2.

Большинство медиаторов-волонтеров, участвовавших в исследовании, показали средний уровень произвольной саморегуляции. Высокий уровень саморегуляции имеет, один волонтер-медиатор Бирзул К. Такие испытуемые самостоятельны, ставят и достигают цели осознанно, адекватно и гибко реагируют на изменение условий, при достаточной мотивации они могут вырабатывать такой стиль саморегуляции, который позволит компенсировать влияние личностных, характерологических особенностей, препятствующих достижению цели. Чем выше общий уровень осознанной саморегуляции, тем увереннее чувствует себя в незнакомых ситуациях, легче обучается новыми видами активности, тем стабильнее его успехи в привычных видах деятельности.

Средний уровень имеют 3 человека (60%) Абакумова Д., Махмутова В., Коновалов С., Это означает, что дети испытывают незначительные трудности в планировании, моделировании и программировании своей деятельности, а также не всегда могут адекватно оценить результаты и продукты своего труда. Но, тем не менее, они способны относительно гибко реагировать на изменение условий, выдвигать и достигать цели осознанно.

У испытуемых которые имеют низкий показатель по общему уровню саморегуляции не сформирована, потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения. Поведение таких подростков сильно зависит от ситуации и мнения окружающих людей. Возможность изменения и компенсации неблагоприятных для достижения поставленной цели личностных особенностей у таких испытуемых снижена. Соответственно успешность овладения новыми видами деятельности в большой степени зависит от соответствия стилевых особенностей регуляции и требований осваиваемого вида активности.

Следующим этапом диагностики были тренировочные кейсы. Было разыграно 5 тренировочных медиативных встречи в течении которых приглашенные эксперты оценивали каждого медиатора на каждом этапе встречи. Задачей эксперта было оценить действия медиатор-волонтера и отметить, существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции ведущего и соблюдения основополагающих принципов медиации при проведении медиативной встречи. Для оценивания был выбран один из главных принципов медиации это принцип нейтральности, так как именно этот принцип достаточно сложно соблюсти когда ведущий процедуры начинает воспринимать эмоции сторон и подключаться к ним. Медиатору важно воспринимать эмоции как факт, и рассматривать такие реакции только как интерпретацию события. И в то же время принцип нейтральности, эмоционально ярко может быть проявлен, поэтому его легче всего заметить.

Для исследования был разработан экспертный лист для оценки влияния эмоциональной саморегуляции медиатора на соблюдение принципа нейтральности процедуры медиации. Экспертам предлагалось оценить ведущего медиации каким уровнем проявления нейтральности он пользовался на каждом этапе медиации.

Если он использовал тип:

«самообладание» 3 балла;

«сдерживания» 2 балла;

«Переключение» 1 балл.

«Выражение эмоционального состояния» 0 баллов.

Самообладание – способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать рационально и взвешенно даже в трудных ситуациях.

Сдерживание - сознательное и волевое управление человеком своей психической деятельности, поведения. Контроль над психологическим и физиологическим состоянием.

отключение - это сознательный перенос внимания с одного объекта на другой. Непроизвольное переключение внимания это отвлечение.

Выражение эмоционального состояния - произвольное интонационное повышение голоса, покачивание головой при переживании печали, постукивание пальцами при состоянии неопределенности; телесные выражения интенсивности эмоции, например размахивание руками в состоянии возбуждения; намеренное усиление эмоционального выражения с помощью мимики, например нахмуривание бровей при гневе, улыбка

Обработка результатов:

1 – 8 низкий уровень

8 – 12 средний уровень

12 – 15 высокий уровень

Подсчитав количество выборов экспертов по каждому испытуемому мы нашли среднее значение по каждому волонтеру-медиатору и определили его уровень эмоциональной саморегуляции в процессе процедуры медиации.

Высокий уровень проявила Бирзул К. 13б., средний уровень выявлен у Абакумовой Д. 10,2 б., Махмутовой В. 8,2б., Коновалова С. 9,8б. Низкий уровень эмоциональной регуляции в процессе процедуры медиации показал Ильясов.Д. 7,4 балла.

Таким образом, можно сделать вывод что обучению навыкам саморегуляции важно обучать юных волонтеров-медиаторов, для сохранения их психологического здоровья.

Далее был проведен эксперимент при помощи тренировочных кейсов для медиаторов. Всего 5 кейсов.

Как уже отмечалось ранее, эмоции медиатора связаны с оценкой себя и других и неосознанным выстраиванием поведения в соответствии с этими оценками. Если медиатор проявляет эмоции, нарушается нейтральность, искажается восприятие и медиатор не может качественно выполнить свою работу.

В процессе медиативной встречи возможны достаточно бурные эмоции у сторон конфликта и часто это негативные эмоции (крик, плач). Медиатору важно сохранять самообладание, для того, чтобы соблюсти важный принцип нейтральности. Когда медиатор в процессе медиативной встречи попадает под власть своих эмоций, то он становится не способен верно воспринимать слова и предложения или он воспринимает их искаженно, выпадает из процесса коммуникации.

Зная на каком уровне проявлялась нейтральность у испытуемых волонтеров-медиаторов, а на каком нет, мы можем в дальнейшем разработать программу для повышения западающих проявлений.

Первый уровень самообладание его можно охарактеризовать, как умение владеть собой, своими действиями и поступками, переживаниями и чувствами, способность сознательно поддерживать и регулировать свое самочувствие и поведение в различных ситуациях. Хороший баланс воли и эмоций. Когда все внимание медиатора во время медиативной встречи направленно не на себя и свое эмоциональное состояние, а на стороны с которыми он работает. Это контроль не только над своими эмоциями но и над эмоциями других. Внешне человек остается полностью спокоен, у него ровный тон голоса, кожные реакции отсутствуют, четкие, целенаправленные движения, зрительный контакт со всеми участниками процесса.

Второй уровень это сдерживание способность сдерживать свои эмоции, не смотря на то, что присутствует волнение. Контроль за своим эмоциональным состоянием, направленность на себя. Человек

концентрируется на своих внутренних ощущениях, которые его беспокоят. Достигается путем напряжения мышц, ослабляется глубина дыхания, возможны покраснения кожи, сиплость голоса, движения становятся замедленными и сосредоточенными.

Третий уровень проявления нейтральности это отключение - перенос внимание на себя и свои мысли, может слушать но низкая обратная связь от услышанного, не может повторить, то что только что услышал, часто переспрашивает смотрит на часы, рисует на полях узоры. Движения неопределенные и бесцельные, перекладывает предметы, крутит в руках ручку. Неосознанно отвлекается от стороны которая говорит и переходит к другой.

Четвертый уровень это выражение эмоционального состояния эмоции как правильно не осознанные, нет попытки сдерживать их. Эмоции овладевающие сознанием человека, конкретные переживания по поводу процесса. Движения хаотичные, кожные реакции (красные пятна), голос срывается, наблюдается тремор рук, сухость во рту, повышенное потоотделение, выпадает из коммуникационного поля.

Для экспертов была разработана таблица, для более точной оценки и интерпретации терминов.

Таблица 1

Уровни проявления нейтральности	Проявление	Выражение в поведении медиаторов
Выражение эмоционального состояния	Эмоции овладевающие сознанием человека, конкретные переживания по поводу процесса.	кожные реакции (красные пятна), голос срывается, наблюдается тремор рук, много пьет воды. Когда говорит заикается или прослушивается дрожь в голосе. Отдает свое предпочтение одной из сторон, подбадривает, дает советы, предлагает «не переживать». Извиняется, интерпретирует полученные факты Путается в этапах процедуры

Сдерживание	Контроль за своим эмоциональным состоянием концентрируется на своих внутренних ощущениях, которые его беспокоят.	Мышцы находятся в напряжении, ослабляется глубина дыхания, возможны покраснения кожи, сиплость голоса, движения становятся замедленными и сосредоточенными. Применяет оценочные слова (хорошо, я рад), неоднократно извиняется, неточности в этапах процедуры (нет определения тайминга, правил и т.д).
Самообладание	умение владеть собой, умение сознательно регулировать свое эмоциональное состояние по средствам волевого усилия	Движения спокойные и уверенные, голос ровный, кожные реакции отсутствуют. Соблюдение очередности высказываний сторонами, встреча контролируется и ведется медиатором. Использование техник медиации (перефраз). Нет оценочных слов и слов конфликтогенов. Одинаковое внимание одной и другой стороне
Отключение	перенос внимание на себя и свои мысли,	рисует на полях узоры. Движения неопределенные и бесцельные, перекладывает предметы, крутит в руках ручку. Неосознанно отвлекается от стороны которая говорит и переходит к другой. Забывает этапы процедуры, просит повторить, нет четкой структуры встречи. Может спросить мнение у одной стороны но не спросить у другой. Нет зрительного контакта со сторонами

Математический анализ результатов с применением критерия г-Спирмена показал, связь шкал индивидуальной саморегуляции по опроснику В.И. Моросановой с уровнями проявления нейтральности, ведущим примирительной процедуры.

Для нахождения уровня значимости обращаемся к таблице «Критические значения коэффициента корреляции рангов Спирмена» в которой приведены критические значения для коэффициентов ранговой корреляции.

Связь шкал индивидуальной саморегуляции по опроснику В.И.

Моросановой с проявлением принципа нейтральности, ведущим примирительной процедуры, по критерию г-Спирмена при $p < 0,10$ ($n=5$)

Таблица 3

Шкалы	Коэффициент корреляции с общим уровнем проявления принципа нейтральности
Планирование	-0,10
Моделирование	0,22
Программирование	0,67
Оценивание результатов	0,82
Гибкость	0,46
Самостоятельность	0,60

Из таблицы мы видим, что шкала «Планирование» не находится в зоне значимой корреляции. И полученное значение со знаком минус, то можно говорить об обратной связи, чем больше значение одного признака тем меньшая величина другого. Иначе говоря, при наличии знака минус, увеличение показателей по шкале «Планирование» ведет к уменьшению связи с проявлением принципа нейтральности. И наоборот, чем выше уровень нейтральности, тем ниже шкала «программирования». Такая зависимость носит название обратно пропорциональной зависимости. Следовательно, можно сделать вывод, что индивидуальные особенности целеполагания и удержания целей, а также уровень сформированности у

человека осознанного планирования деятельности не влияет на проявление и соблюдение принципа нейтральности в процедуре медиации.

Шкала «моделирование» имеет не значимый коэффициент корреляции с проявлением принципа нейтральности, такой вывод можно сделать, опираясь на таблицу критических значений коэффициента корреляции рангов Спирмена. Таким образом можно сделать вывод что индивидуальная развитость представлений о системе внешних и внутренних значимых условий не связана с проявлением принципа нейтральности.

Шкала «программирование» не находится в зоне значимой корреляции. Можно сделать вывод, что индивидуальная развитость осознанного программирования человеком своих действий не связана с

Шкала «оценивание результатов» имеет значимую на уровне тенденции связь с проявлением принципа нейтральности. Можно сказать о том, что существует взаимосвязь адекватной самооценки медиатора с проявлением принципа нейтральности в процессе процедуры медиации. Волонтеры-медиаторы, участвовавшие в эксперименте находятся в старшем подростковом возрасте. Поэтому, можно отметить, что регуляция поведения в старшем подростковом возрасте связана с его самооценкой. Подросток очень требователен к себе. Чувство компетентности, уверенности в себе, собственного достоинства, влияет на процесс становления самооценки. Самооценка рассматривается как механизм произвольной саморегуляции.

Заниженная самооценка в большинстве случаев сочетается с неуверенностью в себе, что может оказывать негативное влияние на достижение человеком успеха в той или иной деятельности.

В деятельности медиатора крайне важно правильно оценить себя и свои действия, и как следствие принять правильные решения. Но, часто бывает, что оценивая себя сами, люди склонны оценивать, то что они намеревались сделать, а не то, какой результат получился. Поэтому медиатор должен быть в первую очередь честен перед собой и стремиться к накоплению профессионального опыта.

Шкала «Гибкость» не находится в зоне значимой корреляции. Можно сделать вывод, что способность перестраивать систему саморегуляции в связи с изменением внешних и внутренних условий, имеют не значимый коэффициент корреляции с проявлением принципа нейтральности.

Шкала «Самостоятельность» не находится в зоне значимой корреляции. Можно сделать вывод, что развитость регуляторной самостоятельности имеют не значимый коэффициент корреляции с проявлением принципа нейтральности.

Таким образом, можно сделать вывод, что наша гипотеза о том, что существует взаимосвязь эмоциональной саморегуляции ведущего с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации нашла свое подтверждение.

Выводы по главе 2

Целью исследования было выявить взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

В соответствии с целью исследования были определены задачи исследования:

1. Проанализировать психологическую литературу по эмоциональной саморегуляции
2. Выявить взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации
3. Организовать и провести опытно-экспериментальное исследование и выявить существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

И была выдвинута гипотеза что существует взаимосвязь эмоциональной саморегуляции ведущего с реализацией основополагающих принципов процедуры медиации.

В исследовании принимали участие волонтеры-медиаторы 5 человек, которые занимаются по программе «Уральское объединение волонтеров-медиаторов» ученики МАОУ СОШ №166 г. Екатеринбурга. Возраст испытуемых 15-16 лет. Также, в исследовании принимали участие 3 приглашенных эксперта студенты 3 курса магистратуры по направлению «медиация в образовании», Ланец Т.В., Булдакова Н.Ф., Зеленецкая Е.В. и 2 эксперта из волонтеров-медиаторов Мурзин Матвей, Иванова Дарья, они занимаются два года по программе «Уральское объединение волонтеров-медиаторов» МАОУ СОШ №166.

Для исследования был разработан экспертный лист для оценки влияния эмоциональной саморегуляции медиатора на соблюдение принципа нейтральности процедуры медиации. Было разыграно 5 тренировочных медиативных встречи в течении которых приглашенные эксперты оценивали каждого медиатора на каждом этапе встречи. Для оценки был выбран главный принцип медиации, нейтральность, потому что именно от соблюдения этого принципа будет зависеть продолжится процесс или нет. Эмоции медиатора связаны с оценкой себя и других и неосознанным выстраиванием поведения в соответствии с этими оценками. Если медиатор проявляет эмоции, нарушается нейтральность, искажается восприятие и медиатор не может качественно выполнить свою работу. При помощи математического анализа мы увидели что Шкала «оценивание результатов» имеет значимую на уровне тенденции связь с проявлением принципа нейтральности, что свидетельствует о том, что наша гипотеза подтверждена.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Если обратиться к русской истории древнейшего периода, то можно увидеть, что государство побуждало к урегулированию сторонами своих споров путем примирительных процедур. Примирительные процедуры, в том числе медиация, не являются для России чем-то заимствованным или новым, привнесенным извне. В деловом обороте издавна применяли способ разрешения споров через согласование интересов обеих сторон и закрепления достигнутого примирения в мировом соглашении, это было наиболее действенно при участии нейтральных посредников, а достигнутое примирение при соблюдении известных условий признавалось правом [14, с. 41].

Медиация это метод разрешения конфликтов. Дословно «медиация» переводится как «посредничество». При этом имеется в виду посредничество в спорах беспристрастных третьих лиц, которых признают все стороны. Медиаторы это посредники, они создают такие условия, чтобы спорящие стороны могли выработать совместное решение, которое в равной степени удовлетворяло все стороны спора. Задача медиаторов состоит не в том, чтобы вынести приговор или решение третейского суда. Медиаторы направляют стороны конфликта на самостоятельную выработку решения, которое будет приемлемым для соблюдения их интересов

Процедура медиации и ее принципы

1. Вступительное слово медиатора
2. Представление сторон
3. Утверждение темы переговоров и вопросов
4. Формирование предложений по разрешению ситуации
5. Составление и подписание медиативного соглашения.

Основополагающий принцип медиации это принцип добровольности; принцип нейтральности; принцип беспристрастности; принцип равноправия сторон; принцип конфиденциальности

Медиатор должен быть компетентным в правилах и этапах процедуры медиации, хорошо знать и понимать все принципы медиации.

Таким образом, рассмотрев принципы медиации и принципы попадающие под ответственность самого медиатора, можно сделать вывод что принцип нейтральности будет являться важнейшим принципом для успешной процедуры медиации, так как перекликается с такими важными принципами как беспристрастность, равноправие, принцип качества процесса.

Саморегуляция имеет две формы произвольную и непроизвольную. Произвольная саморегуляция (осознанная) связана деятельностью когда есть цель, тогда как непроизвольная (неосознанная) связана с жизнеобеспечением, осуществляется в организме на основе исторически сложившихся норм и правил.

Эмоциональное состояние, возникающее в процессе деятельности, может повышать или понижать жизнедеятельность человека. Возникновение и проявление эмоций, чувств, связано со сложной комплексной работой коры, подкорки мозга и вегетативной нервной системой, регулирующей работу внутренних органов.

Самообладание – умение владеть собой, своими действиями и поступками, переживаниями и чувствами, способность сознательно поддерживать и регулировать свое самочувствие и поведение в экстремальных ситуациях. Понимая самообладание как осуществления баланса волевого и эмоционального компонентов психики когда главную роль отдана воли над эмоциями.

Мы предположили, что существует взаимосвязь эмоциональной регуляции ведущего процедуры медиации с соблюдением основополагающих принципов медиации.

В результате проведения опросника «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой, были выявлены самые высокие результаты были выявлены по показателям оценка результатов и планирование. В этом случае,

можно сказать об общей способности подростков адекватно оценивать себя и результаты своей деятельности а также, выдвигать и удерживать цели.

Самые низкие результаты наблюдаются по показателям гибкость и самостоятельность. Большинство медиаторов-волонтеров, участвовавших в исследовании, показали средний уровень произвольной саморегуляции. Высокий уровень саморегуляции имеет, один волонтер-медиатор Бризул К.

Следующим этапом диагностики были тренировочные кейсы. Было разыграно 5 тренировочных медиативных встречи в течении которых приглашенные эксперты оценивали каждого медиатора на каждом этапе встречи. Задачей эксперта было оценить действия медиатор-волонтера и отметить, существует ли взаимосвязь эмоциональной саморегуляции ведущего и соблюдения основополагающих принципов медиации при проведении медиативной встречи, по уровням проявления нейтральности.

Математический анализ результатов с применением критерия г-Спирмена показал, связь шкал индивидуальной саморегуляции по опроснику В.И. Моросановой с уровнями проявления нейтральности, ведущим примирительной процедуры.

В зону значимости попадает только шкала «оценивание результатов» имеет значимую на уровне тенденции связь с проявлением принципа нейтральности. Можно сказать о том, что существует взаимосвязь адекватной самооценки медиатора с проявлением принципа нейтральности в процессе процедуры медиации.

Особое внимание в ходе освоения медиации стоит уделить контролю и управлению эмоциями, т. к. стрессы и выгорание проявляются, прежде всего, в эмоциональной сфере, нарушая нашу эмоциональную стабильность. А профессиональная деформация часто является следствием недостаточного управления своими эмоциями, попыток самообмана.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алексеев, О. А. Конфликтология и управление: Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 238с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [URL:http://www.iprbookshop.ru/33853.html](http://www.iprbookshop.ru/33853.html) (дата обращения: 11.11.2019). Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Аллаhverдова О. В., Карпенко А.Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб., 2015. - 107 с.
3. Аллаhverдова, Д. Л., Медиация: учебник / под редакцией А. Д. Карпенко, М.: Статут, 2016. - 480 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: URL: <http://www.iprbookshop.ru/58264.html> (дата обращения: 10.10.2019). Режим доступа: для авторизир. Пользователей.
4. Батюта, М. Б., Возрастная психология. Практикум для студентов Саратов: Вузовское образование, 2016. - 178 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS:URL: <http://www.iprbookshop.ru/40436.html> (дата обращения: 11.10.2019). Режим доступа: для авторизир. Пользователей
5. Бесемер Христов Медиация. Посредничество в конфликтах Калуга, 2013 - 176с.
6. Вербина Г.Г. Психология эмоций. Чебоксары, 2016. – 308
7. Гуревич, П. С. Психология личности М: 2017. — 559 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: URL: <http://www.iprbookshop.ru/81835.html> (дата обращения: 11.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
8. Джанерьян, С. Т. Психология эмоций и воли Ростов-на-Дону: 2016. - 142 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78699.html> (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

9. Дубравин Д.Д. Психология эмоций: чувства под контролем. М: 2015. – 260с.

10. Зеленков М. Ю. Конфликтология. М.: 2015. - 324 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS URL: <http://www.iprbookshop.ru/10934.html> (дата обращения: 11.10.2019). Режим доступа: для авторизир. Пользователей.

10. Иващенко А. В., Пилишвили В. А. Общая психология. Оренбург: 2015. - 102 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS URL: <http://www.iprbookshop.ru/54130.html> (дата обращения: 10.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11. Изард К.Э. Психология эмоций. СПб., 2015 - 464 с.

12. Изотова, Е. И. Закономерности и инварианты эмоционального развития детей и подростков М.: 2014. - 204 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70119.html> (дата обращения: 11.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

13 Карпенко, А. Д. Осинковского. А. Д. Медиация. СПб. : Редакция журнала «Третейский суд», М: Статут, 2016. – 260с.

14. Козырева, Ф.Т. Социально-психологические механизмы психогигиены в функционировании современного человека М: 2016. - 38 с.

15. Кармин А. С. Конфликтология СПб.: Издательство «Лань», 2016 – 448 с.

16. Кузьмина, Т. В. Психологическая защита при критике Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 117с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS URL: <http://www.iprbookshop.ru/1138.html> (дата обращения: 11.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

17. Лукьяновская О.В, Основы юридической конфликтологии и медиации М:2015 – 360с.
- 18 Мельниченко Р.Г.; «Волгоградская академия государственной службы». – Волгоград: 2061. – 96 с.
18. Минкина, Н.И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов Москва, 2017. - 159 с.
19. Моросанова В.И. Самосознание и саморегуляция поведения М.: 2007. — 214 с.
20. Моросанова, В. И. Диагностика саморегуляции человека М.: 2015. — 304 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51914.html> (дата обращения: 11.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
21. Мельниченко, Р. Г. Медиация М: 2018. - 191 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75215.html> (дата обращения: 08.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
22. Немов Р.С. Психология Кн. 1: Общие основы психологии.: М.: изд. центр ВЛАДОС, 2003. - 688 с —
23. Панкратова, Т. М. Саморегуляция в социальном поведении. ЯрГУ, 2014. 112 с
24. Прохоров А.О. Саморегуляция психических состояний: феноменология, механизмы, закономерности. М: 2019.- 352 с.
25. Прохоров, А. О. Рефлексивная регуляция психических состояний М. : 2019. - 192с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88112.html> (дата обращения: 11.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

26. Романова Е.С. Гребенникова Л.Р. Механизмы психологической защиты: генезис, функционирование, диагностика М: 2013 – 144 с.
27. Тарабакина, Л. В. Эмоциональное здоровье подростка. М. : 2017. — 194с.
28. Улыбина, Ю. Н. Как контролировать свои эмоции Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 119 с. [Электронный ресурс] Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/826.html> (дата обращения: 10.11.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
29. Щербинина, О. А. Психические состояния человека в профессиональной деятельности Оренбург 2017. — 109 с.

Приложение1

Опросник "Стиль саморегуляции поведения – ССП" (В.И. Моросанова)

Опросник ССП состоит из 46 утверждений, входящих в состав шести шкал, выделяемых в соответствии с основными регуляторными процессами (планирования, моделирования, программирования, оценки результатов) и регуляторно-личностными свойствами (гибкости и самостоятельности) В состав каждой шкалы входят по девять утверждений. Структура опросника такова, что ряд утверждений входят в состав сразу двух шкал в связи с тем, что их можно отнести к характеристике как регуляторного процесса, так и свойства регуляции.

Опросник "Стиль саморегуляции поведения" (ССП) был создан в 1988 году в Психологическом институте РАО в лаборатории психологии саморегуляции (заведующая - В.И.Моросанова) и пригодна как для научных исследований, так и в качестве инструмента практической диагностики различных аспектов индивидуальной саморегуляции. Утверждения опросника построены на типичных жизненных ситуациях и не имеют непосредственной связи со спецификой какой-либо профессиональной или учебной деятельности. В последующие годы был разработан целый ряд модификаций этой методики.

Данная методика позволяет проводить диагностику развития индивидуальной саморегуляции и ее индивидуального профиля, включающего показатели планирования, моделирования, программирования, оценки результатов, а также показатели развития регуляторно-личностных свойств - гибкости и самостоятельности. С помощью этой методики можно решать и практические задачи, в частности, выявлять индивидуальный профиль различных регуляторных процессов и уровень развитости общей саморегуляции как регуляторных предпосылок успешности овладения новыми видами деятельности.

Саморегуляция произвольной активности человека понимается автором опросника как системно организованный психический процесс по инициации, построению, поддержанию и управлению всеми видами и формами внешней и внутренней активности, который направлены на достижение принимаемых субъектом целей.

По определению В.И. Моросановой, «стилевыми особенностями саморегуляции являются типичные для человека и наиболее существенные индивидуальные особенности самоорганизации и управления внешней и внутренней целенаправленной активностью, устойчиво проявляющееся в различных её видах».

Стиль саморегуляции проявляется в том, каким образом человек планирует и программирует достижение жизненных целей, учитывает значимые внешние и внутренние условия, оценивает результаты и корректирует свою активность для достижения субъективно-приемлемых результатов, в том, в какой мере процессы самоорганизации развиты и осознанны.

Область применения теста с 14 лет и старше.

Текст Опросника «Стиль саморегуляции поведения-98» - ССП-98

Инструкция: Предлагаем Вам ряд высказываний об особенностях поведения. Последовательно прочитав каждое высказывание, выберите один из четырех возможных ответов: «Верно», «Пожалуй, верно», «Пожалуй, неверно», «Неверно» и поставьте крестик в соответствующей графе на листе ответов.

Не пропускайте ни одного высказывания. Помните, что не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание Ваших способностей, а лишь выявление индивидуальных особенностей Вашего поведения.

	Верно	Пожалуй, верно	Пожалуй, неверно	Неверно
1. Свои планы на будущее люблю разрабатывать в				

малейших деталях.				
2. Люблю всякие приключения, могу идти на риск.				
3. Стараюсь всегда приходить вовремя, но тем не менее часто опаздываю.				
4. Придерживаюсь девиза —Выслушай совет, но сделай по-своему\.				
5. Часто полагаюсь на свои способности ориентироваться по ходу дела и не стремлюсь заранее представить последовательность своих действий.				
6. Окружающие отмечают, что я недостаточно критичен к себе и своим действиям, но сам я это не всегда замечаю.				
7. Накануне контрольных или экзаменов у меня обычно появлялось чувство, что не хватило 1–2 дней для подготовки.				
8. Чтобы чувствовать себя уверенно, необходимо знать, что ждет тебя завтра.				
9. Мне трудно себя заставить что-либо переделывать, даже если качество сделанного меня не устраивает.				
10. Не всегда замечаю свои ошибки, чаще это делают окружающие меня люди.				
11. Переход на новую систему работы не причиняет мне особых неудобств.				
12. Мне трудно отказаться от принятого решения даже под влиянием близких мне людей.				
13. Я не отношу себя к людям, жизненным принципом которых является —Семь раз отмерь, один раз отрежь\.				
14. Не выношу, когда меня опекают и за меня что-то решают.				
15. Не люблю много раздумывать о своем будущем.				
16. В новой одежде часто ощущаю себя неловко.				
17. Всегда заранее планирую свои расходы, не люблю делать незапланированных покупок.				
18. Избегаю риска, плохо справляюсь с неожиданными ситуациями.				
19. Мое отношение к будущему часто меняется: то строю радужные планы, то будущее кажется мне мрачным.				
20. Всегда стараюсь продумать способы достижения цели, прежде чем начну действовать.				
21. Предпочитаю сохранять независимость даже от близких мне людей.				
22. Мои планы на будущее обычно реалистичны, и я не люблю их менять.				
23. В первые дни отпуска (каникул) при смене образа жизни всегда появляется чувство дискомфорта.				
24. При большом объеме работы неминуемо страдает качество результатов.				

25. Люблю перемены в жизни, смену обстановки и образа жизни.				
26. Не всегда вовремя замечаю изменения обстоятельств и из-за этого терплю неудачи.				
27. Бывает, что настаиваю на своем, даже когда не уверен в своей правоте.				
28. Люблю придерживаться заранее намеченного на день плана.				
29. Прежде чем выяснять отношения, стараюсь представить себе различные способы преодоления конфликта.				
30. В случае неудачи всегда ищу, что же было сделано неправильно.				
31. Не люблю посвящать кого-либо в свои планы, редко слеую чужим советам.				
32. Считаю разумным принцип: сначала надо ввязаться в бой, а затем искать средства для победы.				
33. Люблю помечтать о будущем, но это скорее фантазии, чем реальность.				
34. Стараюсь всегда учитывать мнение товарищей о себе и своей работе.				
35. Если я занят чем-то важным для себя, то могу работать в любой обстановке.				
36. В ожидании важных событий стремлюсь заранее представить последовательность своих действий при том или ином развитии ситуации.				
37. Прежде чем взяться за дело, мне необходимо собрать подробную информацию об условиях его выполнения и сопутствующих обстоятельствах.				
38. Редко отступаю от начатого дела.				
39. Часто допускаю небрежное отношение к своим обязательствам в случае усталости и плохого самочувствия.				
40. Если я считаю, что прав, то меня мало волнует мнение окружающих о моих действиях.				
41. Про меня говорят, что я —разбрасываюсь, не умею отделить главное от второстепенного.				
42. Не умею и не люблю заранее планировать свой бюджет.				
43. Если в работе не удалось добиться устраивающего меня качества, стремлюсь переделать, даже если окружающим это не важно.				
44. После разрешения конфликтной ситуации часто мысленно к ней возвращаюсь, перепроверяю предпринятые действия и результаты.				
45. Непринужденно чувствую себя в незнакомой компании, новые люди мне обычно интересны.				
46. Обычно резко реагирую на возражения, стараюсь думать и делать все по-своему.				

Обработка результатов теста Стиль саморегуляции поведения – ССП (В.И. Моросанова) по ключам

Шкала планирования (Пл):		Шкала моделирования (М):	
Да 1, 8, 17, 22, 28, 31, 36		Да 11, 37	
Нет 15, 42		Нет 3, 7, 19, 23, 26, 33, 41	
Шкала программирования (Пр):		Шкала оценки результатов (ОР):	
Да 12, 20, 25, 29, 38, 43		Да 30, 44	
Нет 5, 9, 32		Нет 6, 10, 13, 16, 24, 34, 39	
Шкала гибкости (Г):		Шкала самостоятельности (С):	
Да 2, 11, 25, 35, 36, 45		Да 4, 12, 14, 21, 27, 31, 40, 46	
Нет 16, 18, 23		Нет 34	
Шкала Общего уровня саморегуляции (ОУ):			
Да 1, 2, 4, 8, 11, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 36, 37, 38, 40, 43, 44, 45, 46			
Нет 3, 5, 6, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 23, 24, 26, 32, 33, 34, 39, 41, 42			
Регуляторная шкала		Количество баллов	
Низкий уровень		Средний уровень	
Высокий уровень			
Планирование	<3	4-6	>7
Моделирование	<3	4-6	>7
Программирование	<4	5-7	>8
Оценивание результатов	<3	4-6	>7
Гибкость	<4	5-7	>8
Общий уровень саморегуляции	<23	24-32	33

Правила диагностики:

Тип стиля саморегуляции диагностируется в зависимости от средних и высоких показателей (5 баллов и более) по шкалам самостоятельности (автономный стиль саморегуляции), гибкости (оперативный стиль саморегуляции), надежности (устойчивый стиль).

Особенности стиля саморегуляции определяются в зависимости от показателей шкал планирования, моделирования, программирования, оценки

результатов. «Сильная сторона» регуляторного стиля — особенности, благоприятствующие успеху деятельности и в т.ч. обучения,— связаны со средними и высокими значениями показателей (5 баллов и более). «Слабая сторона» стиля саморегуляции — особенности, не способствующие успеху деятельности и требующие компенсации - связаны с низкими значениями показателей (4 баллов и менее).

Описание шкал теста Опросник «Стиль саморегуляции поведения-98» - ССП-
98

Шкала —Планирование (Пл) характеризует индивидуальные особенности целеполагания и удержания целей, уровень сформированности у человека осознанного планирования деятельности. При высоких показателях по этой шкале у субъекта сформирована потребность в осознанном планировании деятельности, планы в этом случае реалистичны, детализированы, иерархичны, действенны и устойчивы, цели деятельности выдвигаются самостоятельно. У испытуемых с низкими показателями по шкале потребность в планировании развита слабо, планы подвержены частой смене, поставленная цель редко бывает достигнута, планирование не действенно, малореалистично. Такие испытуемые предпочитают не задумываться о своем будущем, цели выдвигают ситуативно и обычно несамостоятельно.

Шкала —Моделирование (М) позволяет диагностировать индивидуальную развитость представлений о системе внешних и внутренних значимых условий, степень их осознанности, детализированности и адекватности. Испытуемые с высокими показателями по шкале способны выделять значимые условия достижения целей как в текущей ситуации, так и в перспективном будущем, что проявляется в адекватности программ действий планам деятельности, соответствии получаемых результатов принятым целям. В условиях неожиданно меняющихся обстоятельств, при смене образа жизни, переходе на другую систему работы такие испытуемые способны гибко изменять модель значимых условий и, соответственно, программу действий. У испытуемых с низкими показателями по шкале слабая сформированность процессов моделирования приводит к неадекватной оценке значимых внутренних условий и внешних обстоятельств, что проявляется в фантазировании, которое может сопровождаться резкими перепадами отношения к развитию ситуации, последствиям своих действий. У таких испытуемых часто возникают трудности в определении цели и программы действий, адекватных текущей ситуации, они не всегда замечают изменение ситуации, что также часто приводит к неудачам.

Шкала —Программирование (Пр) диагностирует индивидуальную развитость осознанного программирования человеком своих действий.

Высокие показатели по этой шкале говорят о сформировавшейся у человека потребности продумывать способы своих действий и поведения для достижения намеченных целей, детализированности и развернутости разрабатываемых программ. Программы разрабатываются самостоятельно, они гибко изменяются в новых обстоятельствах и устойчивы в ситуации помех. При несоответствии полученных результатов целям производится коррекция программы действий до получения приемлемой для субъекта успешности. Низкие показатели по шкале программирования говорят о неумении и нежелании субъекта продумывать последовательность своих действий. Такие испытуемые предпочитают действовать импульсивно, они не могут самостоятельно сформировать программу действий, часто сталкиваются с неадекватностью полученных результатов целям деятельности и при этом не вносят изменений в программу действий, действуя путем проб и ошибок.

Шкала —Оценивание результатов (ОР) характеризует индивидуальную развитость и адекватность оценки испытуемым себя и результатов своей деятельности и поведения. Высокие показатели по этой шкале свидетельствуют о развитости и адекватности самооценки, сформированности и устойчивости субъективных критериев оценки успешности достижения результатов. Субъект адекватно оценивает как сам факт рассогласования полученных результатов с целью деятельности, так и приведшие к нему причины, гибко адаптируясь к изменению условий. При низких показателях по этой шкале испытуемый не замечает своих ошибок, не критичен к своим действиям. Субъективные критерии успешности недостаточно устойчивы, что ведет к резкому ухудшению качества результатов при увеличении объема работы, ухудшении состояния или возникновении внешних трудностей.

Шкала —Гибкость (Г) диагностирует уровень сформированности регуляторной гибкости, т.е. способности перестраивать систему саморегуляции в связи с изменением внешних и внутренних условий. Испытуемые с высокими показателями по шкале гибкости демонстрируют пластичность всех регуляторных процессов. При возникновении непредвиденных обстоятельств такие испытуемые легко перестраивают планы и программы исполнительских действий и поведения, способны быстро оценить изменение значимых условий и перестроить программу действий. При возникновении рассогласования полученных результатов с принятой целью своевременно оценивают сам факт рассогласования, вносят коррекцию в регуляцию. Гибкость регуляtorики позволяет адекватно реагировать на быстрое изменение событий и успешно решать поставленную задачу в ситуации риска. Испытуемые с низкими показателями по шкале гибкости в динамичной, быстро меняющейся обстановке чувствуют себя неуверенно, с трудом привыкают к переменам в жизни, смене обстановки и образа жизни. В таких условиях несмотря даже на сформированность процессов регуляции, они не способны адекватно реагировать на ситуацию, быстро и своевременно планировать деятельность и поведение,

разрабатывать программу действий, выделять значимые условия, оценивать рассогласование полученных результатов с целью деятельности и вносить коррективы. В результате у таких испытуемых неизбежно возникают регуляторные сбои и, как следствие, неудачи в выполнении деятельности.

Шкала —Самостоятельность (С) характеризует развитость регуляторной автономности. Наличие высоких показателей по шкале самостоятельности свидетельствует об автономности в организации активности человека, его способности самостоятельно планировать деятельность и поведение, организовывать работу по достижению выдвинутой цели, контролировать ход ее выполнения, анализировать и оценивать как промежуточные, так и конечные результаты деятельности. Испытуемые с низкими показателями по шкале самостоятельности зависимы от мнений и оценок окружающих. Планы и программы действий разрабатываются несамостоятельно, такие испытуемые часто и некритично следуют чужим советам. При отсутствии посторонней помощи у таких испытуемых неизбежно возникают регуляторные сбои.

Общий уровень саморегуляции

Характеризует общий уровень сформированности индивидуальной системы осознанной саморегуляции произвольной активности человека. Для испытуемых с высокими показателями общего уровня саморегуляции характерна осознанность и взаимосвязанность в общей структуре индивидуальной регуляции регуляторных звеньев. Такие испытуемые самостоятельны, гибко и адекватно реагируют на изменение условий, выдвижение и достижение цели у них в большой степени осознанно. При высокой мотивации достижения они способны формировать такой стиль саморегуляции, который позволяет компенсировать влияние личностных, характерологических особенностей, препятствующих достижению цели. Чем выше общий уровень осознанной саморегуляции, тем легче человек овладевает новыми видами активности, увереннее чувствует себя в незнакомых ситуациях, тем стабильнее его успехи в привычных видах деятельности. У испытуемых с низкими показателями по данной шкале потребность в осознанном планировании и программировании своего поведения несформирована, они более зависимы от ситуации и мнения окружающих людей. Возможность компенсации неблагоприятных для достижения поставленной цели личностных особенностей у таких испытуемых снижена по сравнению с испытуемыми с высоким уровнем регуляции. Соответственно успешность овладения новыми видами деятельности в большой степени зависит от соответствия стилевых особенностей регуляции и требований осваиваемого вида активности.

Приложение 2

Экспертный лист для оценки влияния эмоциональной саморегуляции медиатора на соблюдение принципа нейтральности процедуры медиации

Наименование экспертного показателя	Уровни проявления нейтральности			
	Выражение эмоционального состояния	Сдерживание	Самообладание	Отключение
Этапы процедуры Медиации				
1 Вводное слово				
2 Изложение сторонами своих позиций				
3 Утверждение темы переговоров и вопросов.				
4 Формирование предложений по разрешению конфликта.				
5 Составление и подписание медиативного соглашения.				

Таблица 2

Сводные данные «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой,

Ф. И.	Пл.	Модел.	Пр.	ОР	Г	С	Общий уровень саморегу ляции
Абакумова Дарья	4	6	7	6	7	6	32
Бирзул Ксения	7	5	8	7	8	3	34
Махмутова Вера	5	6	5	6	6	1	28
Ильясов Дамир	7	3	6	3	7	2	19
Коновалов Степан	8	6	5	5	5	5	29

Приложение 4

Таблица 3

Сводные данные экспертных оценок по каждому волонтеру-медиатору.

Даша	1 эксперт	выражение эмоционального состояния	сдерживание	самообладание	отключение
1 этап				3	
2 этап				3	
3 этап				3	
4 этап			2		
5 этап					1
Даша	2 эксперт	выражение эмоционального состояния	сдерживание	самообладание	отключение
1 этап				3	
2 этап			2		
3 этап			2		
4 этап		0			
5 этап			2		
Даша	3 эксперт	выражение эмоционального состояния	сдерживание	самообладание	отключение
1 этап				3	
2 этап				3	
3 этап			2		1
4 этап			2		
5 этап					1
Даша	4 эксперт	выражение эмоционального состояния	сдерживание	самообладание	отключение
1 этап			2		
2 этап				3	
3 этап				3	
4 этап			2		
5 этап			2		
Даша	5 эксперт	выражение эмоционального состояния	сдерживание	самообладание	отключение
1 этап				3	
2 этап		0			
3 этап			2		
4 этап					1
5 этап			2		

Приложение 5

Кейс №1

1.Заявление в школьную службу медиации поступило от учителя начальных классов Ивановой Анны Ивановны

2. Стороны: ученицы 9класса Симакова Анна, Афанасьева Лариса.

3. **История конфликта:** 8.11.2019 Симакова А. торопилась на урок по математике, уже прозвенел звонок, но вдруг увидела, что за дверью стоит маленький мальчик и плачет. Она подошла к нему и спросила, что случилось, но мальчик сказал, что ничего не случилось и все нормально. Анна спросила, кто его обидел, но мальчик не хотел говорить. Тогда Анна сказала, что нужно идти на урок, потому что звонок уже прозвенел, но мальчик заплакал еще сильнее, Аня не могла его оставить и спросила как его зовут. И сказала что ее зовут Аня и она учится в 9 классе Оказалось, что его зовут Максим и он ученик 4 класса и дальше он рассказал, что его обижают одноклассники и обзывают его «толстяком». Но больше всех его не любит его одноклассник Валентин, он постоянно зло шутит над Максимом и шутки крутятся вокруг его внешности. И сейчас перед уроком когда Валентин заходил в класс он толкнул Максима и сказал что он такой толстый что невозможно пройти и в этот раз Максим не выдержал нападки Валентина и попытался пнуть его, но его брюки не выдержали и порвались, все стали смеяться, Максим убежал на другой этаж от своего класса и заплакал. Именно в это момент его встретила Анна. Выслушав историю Максима Анна сказала чтобы он ничего не боялся и шел к себе на урок, а после урока она сама поговорит с Валентином.

Она встретили Валентина после уроков и сказала, что ей нужно поговорить, но Валентин сказал что не будет разговаривать с ней и хотел уйти. Но Анна дернула его за портфель и Валентин упал, мальчик испугался и заплакал, Девочки сказали ему что если он не прекратит лезть к Максиму то будет хуже.

После этого случая прошло два дня и Максим вновь прибежал в слезах, Анна пошла с ним но там ее ждала девочка из 10 класса. И сказала, что Валентин ее брат и чтобы Анна не смела его трогать. Девочки поругались и стали кричать и угрожать друг другу расправой. Дети 4 кл были напуганы и

обратились к классному руководителю. Зовут ее Иванова Анна Ивановна именно она и обратилась в школьную службу медиации.

Позиция Афанасьевой Ларисы: 8.11. 2019 Лариса специально зашла за братом, потому что они должны были идти к бабушке вместе. И увидела что брат шмыгает носом. Она спросила, что с ним случилось, и сразу поняла, что его кто-то опять обидел, потому что он и раньше приходил домой со слезами. Его часто дразнили в школе из-за имени одноклассники. Валентин рассказал, что к нему подошли две девочки старшеклассницы и ни за что избили его. Также они сказали, чтобы он не лез к Максиму, на что он ответил, что вообще его не трогает, подумаешь, пошутил. Лариса помнила, что как то брат жаловался на Максима, потому что тот говорил, что у него женское имя и смеялся над ним, но это уже было давно. Но в этот раз Лариса решила защитить своего брата и встретила с Юлей, в следствии чего они поссорились.

Позиция Симаковой Анны: Симакова А. торопилась на урок по математике, уже прозвенел звонок, но вдруг увидела, что за дверью стоит маленький полненький и очень милый мальчик и плачет. Она подошла к нему и спросила, что случилось, но мальчик сказал, что ничего не случилось и все нормально. Анна спросила, кто его обидел, но мальчик не хотел говорить. Тогда Анна сказала, что нужно идти на урок, потому что звонок уже прозвенел, но мальчик заплакал еще сильнее и рассказал свою историю.

Анна зашла в класс но была очень озабочена и задумчива ее расстроило такое положение дел, она еле дождалась конца урока. Затем очень эмоционально рассказала о случившемся своей подруге Беловой Ю. и девочки решили наказать обидчика Максима. Потом на нее напала с угрозами десятиклассница и она вынуждена была защищаться.

Кейс №2

1.Заявление в школьную службу медиации поступило от старосты 7 класса

Описание ситуации. Конфликт между одноклассниками на уроке иностранного языка.

В Пятницу, на уроке ребята были разбиты по парам, которым надо было выучить диалог. И образовалась пара Алексеева Иван и Мусина Яна, которые готовили диалог вместе. Проверяя домашнее задание, выяснилось, что Яна не выучила диалог и рассказать его Ивану не возможно. Педагог поставил неудовлетворительные оценки обоим ученицам. Иван, возмущённый тем, что получил два, решительно набросился после урока на Яну с целью словесно наказать её. К конфликту присоединились другие одноклассники.

Позиция: Алексеев Иван все выходные провел за изучением этого диалога, не ходил с друзьями гулять, и не поехал с родителями и младшей сестрой в аквапарк. Родители пообещали ему купить планшет, если он закончит хорошо учебный год и он сам хотел закончить год без троек и эта двойка по английскому была ему совершенно не нужна. Он был очень зол на Яну и вообще он не ожидал от нее такого. После урока он начал оскорблять ее.

Позиция Мусиной Яны: рассказала, что не записала домашнее задание полностью и забыла выучить диалог. Не думая о последствиях своего поступка, заранее не подошла и не сказала учителю о невыполненном домашнем задании. А потом уже было поздно. Яна тоже обиделась на Алексея потому что он начал обзывать ее.

Кейс№3

Источник информации о ситуации: классный руководитель

Описание события: на перемене Рычков Л. Решил пошутить над Мезенцевым Я. и сказал что его зовет классный руководитель, Мезенцев вместо столовой пошел к учителю, но выяснилось что она не звала его. Ярослав подошел ко Льву и спросил почему тот обманул его. На что Лев ответил что это была шутка, а он поверил. Лев и одноклассники которые находились рядом засмеялись. Ярослав толкнул Льва и у них завязалась драка в ходе которой Ярослав порвал рубашку Льва.

Дополнительная информация для ведущего: у детей наблюдались и раньше мелкие стычки. Происходили они в основном из-за насмешек Льва над Ярославом.

1 сторона Рычков Лев.

Ярослав начал драку, я ему ничего плохого не сделал, подумаешь пошутил. А он набросился на меня и порвал рубашку.

2 сторона Мезенцев Ярослав

Лев получил по заслугам потому что он постоянно цепляет меня. И в этот раз тоже, он сказал что меня зовет классный руководитель и я вместо столовой пошел к учителю, но выяснилось что она меня не звала. Я подошел ко Льву и спросил зачем он так сделал на что он засмеялся и не только он но и другие. Меня это обидело и я толкнул его. Рубашку порвал случайно.

Кейс№4

Источник информации о ситуации: учитель математики

Описание события: во время урока математики произошел конфликт между Юлей и Елизаветой. Юля пыталась списать вариант у соседки по парте, но она грубо отказала ей, оскорбив так громко, что услышал весь класс. Юля встала из-за парты и ударила учебником Елизавету, сказав, что разбираться они будут после уроков за школой. В течение всего оставшегося времени урока Юля ничего не делала, а только кидала различные мелкие предметы в Елизавету, несмотря на замечания учителя. Конфликт разрастался.

1 сторона Перегимова Юля

На уроке математике у нас была контрольная и я хотела спросить у Лизы как она оформила работу, но она назвала меня «Тупой курицей» и что

она не даст мне списать это было сказано на весь класс, и учитель услышал тоже я и не хотела у нее ничего списывать

2 сторона Мангилева Елизавета

Я была занята контрольной но Лиза постоянно меня отвлекала вопросами и я уже не выдержала и обозвала ее. Я всегда ей помогаю а она обращается ко мне только тогда, когда ей что то нужно от меня, а иногда даже не здороваются и общаются с другими

Кейс №5

Источник информации о ситуации: ученица 9б класса Алиса

Описание: во время перемены в раздевалке спортивного зала произошел спор между девочками. Юля утверждала, что ее спортивный костюм куплен в специализированном магазине спортивных товаров и имеет высокую цену. Настя утверждала, что такой костюм она видела на «китайском» рынке и стоит он «копейки» и качество вещи плохое. Алиса вмешалась в спор и сказала, что каждый живет насколько позволяют финансы. Никто не ожидал яркой реакции Юли, которая оскорбила одноклассниц, обвинила их в том, что те слишком много о себе воображают, а сами «пустышки». Девочки громко ругались, а потом Юля вытолкнула Настю из раздевалки, несмотря на то, что одноклассница не успела надеть футболку. Разгневанная Настя ворвалась в раздевалку и ударила Юлю по лицу. Драку прекратил учитель физкультуры. На его вопрос о том, что произошло, девочки отказались отвечать.

1 сторона Цицина Юля

У нас в классе всегда обращают внимание на то, кто во что одет. У моих родителей нет возможности покупать мне дорогие вещи. Но вот мне подарили этот дорогой костюм который я давно хотела, а Настя сказала что он не настоящий и дешевый конечно меня это сильно обидело и мы стали ругаться, я вытолкала ее из раздевалки

2 сторона Заведова Анастасия

Я всего лишь сказала чтобы она не хвалилась своим костюмом потому что не так уж он и дорого стоит но она начала кричать и вытолкала меня без футболки в коридор, здесь я уже не выдержала и ударила