

«Сейфуллин окулары – 18: « Жастар және ғылым – болашаққа көзқарас» халықаралық ғылыми -практикалық конференция материалдары = Материалы международной научно-практической конференции «Сейфуллинские чтения – 18: « Молодежь и наука – взгляд в будущее» - 2022.- Т.І, Ч.IV. - С. 118-121

## **РОЛЬ МЕДИАЦИИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ СРЕДИ СТУДЕНТОВ КОЛЛЕДЖА**

*Аманжолова Р.Ш.  
магистрант 2курса*

*Казахский агротехнический университет  
им.С.Сейфуллина,г.Нур-Султан*

На сегодня актуальность раннего выявления и профилактики конфликтов, особенно в молодежной среде несомненна. И современном обществе чрезвычайно возрос интерес к проблеме разрешения конфликтов разного уровня, от конфликтов в области международных отношений и до внутриличностных конфликтов, а социологи создают обширную базу знаний, как для практического разрешения конфликтов, так и их теоретического осмысления[1,5с].

Данная проблематика отражена в трудах зарубежных и отечественных ученых Н. В. Гришиной, А.Г. Здравомыслова, В.Н., Кудрявцева, А.С., Кармина, А.В. Дмитриева, А. Зайцева, А.Ю. Коновалова, Л.М. Карнозовой, Е.В. Белоноговой, О.Г.Смоляниновой, Р.Р. Максудова, Ц.А.Шамликашвили, А.К.Бисембаевой и др[2, 15с].

Анализ научной разработанности проблемы службы школьной медиации показывает, что комплексно она практически не исследовалась. В настоящее время в отечественной литературе отсутствуют разработки по данной проблеме. Опубликованные материалы в основном носят фрагментарный характер и не раскрывают целостную картину деятельности службы школьной медиации. Это в основном учебно-методические материалы[3,45с].

Изучив эти методики и исходя из конкретных целей данного исследования, мы применили следующие методы: для выявления группы с низким показателем психологического микроклимата с помощью индекса сплоченности Сисшора и карте-схеме А.Н. Лутошкина определена экспериментальная группа. Данные методики позволяют определить качество взаимоотношений студентов между собой в группах[4,23с].

Методика Холла направлена на выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений, [5,78с].

Переход из одного качественного состояния в другое довольно сложны и болезненны, в нашем исследовании переход от ученика к студенту, приход в новый коллектив, существенно влияют на эмоциональное состояние студентов.

Чтобы выработать верную линию поведения в конкретных конфликтных ситуациях, очень полезно знать, что такое конфликты, и как люди приходят к согласию.

Конфликт - это нормальная, естественная часть повседневной жизни. Слово «конфликт» уходит своими корнями в латинское слово *conflictus*, означающее «ударять вместе». Несмотря на жестокий подтекст его латинского перевода, конфликт и насилие не являются синонимами. Однако неразрешенные и затяжные конфликты часто приводят к снижению производительности труда и качество жизни студента в колледже[1,46с].

Изучение конфликтов и управление конфликтами являются актуальной задачей для педагогов сегодня. Посредничество - это одна из форм управления конфликтами, которая привлекает широкое внимание общественности[2,56с].

Медиация - процесс, посредством которого участники с помощью нейтрального лица решают спорные вопросы с целью разработки вариантов, рассмотрения альтернатив и достижения консенсусного соглашения, которое будет соответствовать их потребностям. Посредничество - это процесс, который подчеркивает собственную ответственность участников за принятие решений, влияющих на их жизнь[3,25с].

Требования к медиатору:

- остается нейтральным (то есть не принимает ничью сторону);
- относится к людям с уважением;
- относится к проблемам с уважением (конфиденциальность);
- не дает советов (говорит им, что делать);
- направляет стороны в процессе урегулирования;
- облегчает общение между сторонами;
- помогает сторонам генерировать варианты для взаимной выгоды;

Процедура медиации состоит из следующих этапов.

Во-первых, когда посредник замечает конфликт, он прекращает боевые действия и дает спорящим время остыть.

Во-вторых, посредник подтверждает добровольное и независимое согласие каждого участника участвовать и сохранять конфиденциальность разбирательства. Медиатор также объясняет процедуру процесса медиации.

В-третьих, посредник облегчает процесс переговоров, помогая участникам общаться друг с другом на этапах переговоров: определение конфликта, обмен причинами, изменение точек зрения, изобретение вариантов и достижение соглашения [4,256с].

Выявлено, что обучение студентов миротворчеству является очень ценной компетенцией, которая приносит им пользу на протяжении всей жизни.

В этой статье мы представляем анализ психологического микроклимата, сплоченности и уровень эмоционального интеллекта группы и акцентируем внимание на отношениях между студентами в колледже.

Наше исследование проходило в период с сентября 2021 г. по январь 2022 г., период постпандемии, в группах специальности «Радиоэлектроника и связь» среди студентов групп 2курса -2РЭС120, 2РЭС 220, курса 3РЭС119, 3 РЭС 219, 4 курса 4 РЭС 118, 4 РЭС 218 на базе ГКП на ПХВ «Высший колледж транспорта и коммуникаций».

## ЗЕРТТЕУДІҢ МАҚСАТЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ / ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ / PURPOSE AND OBJECTIVES OF THE STUDY

Цель исследования определение уровня конфликтности среди студентов групп колледжа.

Задачи исследования:

- определение уровня психологического микроклимата групп колледжа;
- выявление уровня сплоченности групп колледжа;
- выявление конфликтных ситуаций в группах;
- определение степени готовности к решению конфликтных ситуаций;
- выявление уровня эмпатии, управления своими эмоциями;
- развитие навыков выхода из конфликтных ситуаций;
- формирование положительного отношения к посредничеству сверстников.

## ӘДІСНАМА / МЕТОДОЛОГИЯ / METHODOLOGY

В текущем исследовании использовался метод корреляции. Корреляционное исследование направлено на изучение сопоставлении групповых диагностических методик психологического микроклимата, сплоченности и эмоционального интеллекта в группах 2го, 3го и 4го курса колледжа до тренинга и после тренинга. Полученные показатели после тренинга, отражают степень эффективности медиации в разрешении конфликтных ситуаций. Для выявления группы с низким показателем психологического микроклимата с помощью индекса сплоченности Сишора[6]. и карте-схеме А.Н. Лутошкина[7] определена экспериментальная группа. Данные методики позволяют определить качество взаимоотношений студентов между собой в группах.

Методика Холла направлена на выявление способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений[8,9].

## НӘТИЖЕЛЕРІ / РЕЗУЛЬТАТЫ / RESULT

В эксперименте участвовало 100 студентов 2го, 3го и 4го курса колледжа. Результаты статистических данных по уровню психологического

микроклимата в группах по карте-схеме А.Н. Лутошкина проводимых в сентябре месяце, представлены на рисунке 1.

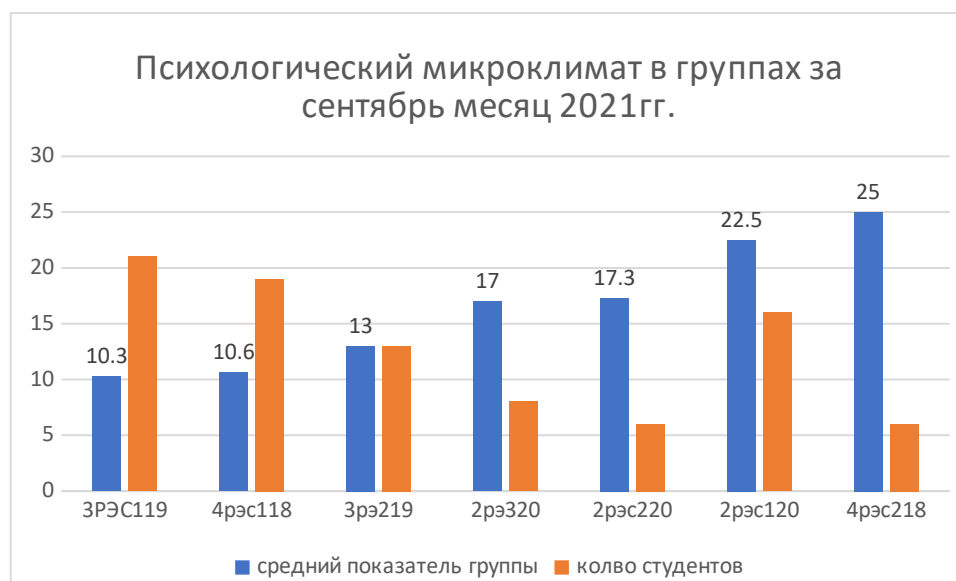


Рисунок 1. Психологический микроклимат в группах

Согласно шкале А.Н. Лутошкина, если средний показатель благоприятного микроклимата более 25, то психологический климат благоприятен. Если показатель менее 25 — климат неустойчиво благоприятен. Выявлены группы с более низким уровнем устойчивости микроклимата: группы 3 курса 3РЭС119 и 4 курса 4РЭС 118. В группе 4РЭС 218 микроклимат наиболее устойчив.

Нами также проведено исследование на выявление индекса групповой сплоченности Сисшора, который позволяет оценить чрезвычайно важный параметр – степень интеграции группы, ее сплочения в единое целое.

#### Список использованной литературы

1. Аванесова Э.Н. Работа с конфликтом в школьном сообществе: обзор технологий. — 2018. №2-3.
2. Архипкина А.С. Основополагающие принципы процедуры медиации: профессионализм медиатора. — 2017. №2.
3. Шамликашвили Ц.А., Харитонов С.В. Основания медиации. (Медиация как область научных исследований). — 2017. №1.
4. Методика определения психологического микроклимата А.Н. Лутошкина
5. Методика определения индекса сплоченности Сисшора
6. Методика определение уровня эмоционального интеллекта Н. Холла
7. SOSNIN, VA. "CONFLICTS REGULATION AND SOLUTION-THE PROBLEM OF MEDIATION IN WESTERN APPLIED STUDIES." PSIKHOLOGICHESKII ZHURNAL 15.5 (1994): 130-141.

8. Nair, N. (2008), "Towards understanding the role of emotions in conflict: a review and future directions", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 19 No. 4, pp. 359-381.
9. Poitras, J. (2010), "Mediation: depolarizing responsibilities to facilitate reconciliation", *International Journal of Conflict Management*, Vol. 21 No. 1, pp. 4- 19