

М. А. Юферова <http://orcid.org/0000-0002-5495-7954>

### Школьная медиация как ресурс развития коммуникативных способностей подростка

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 19-29-07156

Для цитирования: Юферова М. А. Школьная медиация как ресурс развития коммуникативных способностей подростка // Ярославский педагогический вестник. 2020. № 5 (116). С. 170-176.  
DOI 10.20323/1813-145X-2020-5-116-170-176

В статье актуализируется необходимость развития коммуникативных способностей подростков в условиях повышенной конфликтности образовательной среды. Отмечается тенденция увеличения случаев активного вмешательства родителей в школьные конфликты с целью защиты интересов детей, что нередко становится препятствием для получения ребенком опыта межличностного взаимодействия с опорой на собственные ресурсы. Способность преодолевать межличностные противоречия, восстанавливать и поддерживать конструктивное общение в конфликтных ситуациях является важной задачей развития личности на этапе подросткового возраста. Коммуникативные трудности, субъективно переживаемые подростками, могут приводить к потенциально конфликтным паттернам поведения – избеганию контактов или проявлению авторитарности в общении. Их преодоление возможно путем расширения коммуникативного опыта и поведенческого репертуара подростков в конфликтных ситуациях. Организация и деятельность школьных служб медиации с целью реализации посредничества в конфликтах создают возможность для приобретения подростками опыта участия в переговорах, развития коммуникативных способностей, формирования культуры конструктивного общения. Автор отмечает, что медиация обладает большим коммуникативным потенциалом: через освоение техник активного слушания, ведения партнерской беседы, обратной связи медиатор создает атмосферу корректного, делового, рационального обсуждения спорных проблем. Речевые стратегии «смягчения», «контроля над темой», «совместного поиска альтернативы», различные тактики постановки вопросов дают возможность сторонам конфликта активизировать состояние рефлексии и обратиться к анализу своих истинных интересов. В статье представлен опыт организации обучения медиации подростков на базе муниципального ресурсного центра «Лига юных медиаторов» г. Ярославля, в ходе которого получены статистически значимые положительные результаты в развитии коммуникативных способностей школьников.

Ключевые слова: конфликты в образовании, медиация, медиатор, коммуникативные способности, подростковый возраст, школьная служба медиации, переговоры.

**M. A. Yufrova**

### School mediation as a resource for developing a teenager's communication skills

The article focuses on the problem of the need to develop the communicative abilities of adolescents in highly conflicted educational environment. There is a tendency to increase cases of active intervention of parents in school conflicts in order to protect the interests of their children, which is not infrequently an obstacle to a child's experience of interpersonal interaction based on their own resources. The ability to overcome interpersonal contradictions, restore and maintain constructive communication in conflict situations is an important task of personal development at the stage of adolescence. Communication difficulties experienced subjectively by adolescents can lead to potentially conflicting patterns of behavior – avoiding contact or displaying authoritarianism in communication. Their overcoming is possible by expanding the communicative experience and behavioral repertoire of adolescents in conflict situations. The organization and activity of school mediation services for the purpose of mediation in conflicts is an opportunity for teenagers to gain experience in negotiations, develop communication skills, and form a culture of constructive communication. The author notes that mediation has a great communicative potential: through mastering the techniques of active listening, conducting partner conversations, and feedback, the mediator creates an atmosphere of correct, business-like, and rational discussion of controversial issues. Speech strategies of «mitigation», «control over the topic», «joint search for an alternative», various tactics of raising questions, allow the parties to the conflict to activate the state of reflection and turn to the analysis of their true interests in the conflict. The article presents the experience of organizing mediation training for teenagers on the basis of the municipal resource center «League of young mediators»

in Yaroslavl, during which statistically significant positive results were obtained in the development of students' communicative abilities.

Keywords: conflicts in education, mediation, mediator, communication skills, adolescence, school mediation service, negotiations.

В последние годы в психолого-педагогической науке и практике значительно вырос интерес к проблеме поиска новых эффективных способов разрешения и урегулирования конфликтов в образовании. Об этом свидетельствует не только большое число научных публикаций по данной теме, но и законодательное закрепление в структуре образовательных организаций комиссии по урегулированию споров, появление уполномоченных по правам участников образовательных отношений, активное внедрение школьных служб медиации [Юферова, 2017].

Социокультурные, политические и экономические тенденции в обществе находят отражение в специфике современных конфликтов в образовании, которые все чаще характеризуются высокой эмоциональностью, стремительной динамикой, преобладанием деструктивных последствий. Социально-психологические факторы школьных конфликтов обусловлены различиями в коммуникативных способностях, моделях поведения, целях и интересах участников образовательного процесса [Фролова, 2019]. Наибольшей остроты достигают конфликты взаимодействия обучающихся, нередко перерастающие в прямое физическое столкновение, а факты школьного моббинга провоцируют тяжелое эмоциональное состояние его жертв и негативно сказываются на психологическом климате в ученическом коллективе [Яковлев, 2016; Lijun Luo, 2020].

С повышением правовой грамотности населения возрастает и правовая активность родителей, которые как «субъекты образовательных отношений» вовлекаются в разнообразные конфликтные ситуации с целью защиты прав своего ребенка. Родители школьников обладают достаточными ресурсами для конфронтации, а высокая эмоциональная составляющая конфликта обусловлена ценностным содержанием его предмета: безопасность ребенка в школе, сохранность его имущества, эмоциональное благополучие, справедливость по отношению к нему.

Пристальное внимание родителей к правомерности действий педагогов, критическое осмысление инноваций в системе образования, методов педагогического воздействия способствуют увеличению количества жалоб на школу в различные инстанции, а спор в этом случае разворачивается в

правовом поле. Школьные конфликты часто становятся информационным поводом, причем обстоятельства возникновения конфликтной ситуации, мотивы действий сторон могут предстать перед общественностью в искаженном виде, что негативно сказывается как на репутации его участников, так и на имидже образовательной организации. В связи с этим растет заинтересованность школьных специалистов в применении новых практик и способов профилактики и урегулирования конфликтов.

Следует подчеркнуть, что чрезмерное вмешательство родителей в школьные конфликты часто становится препятствием для приобретения ребенком опыта межличностного взаимодействия с опорой на собственные ресурсы, блокирует его коммуникативную инициативу. Этот аспект имеет важное значение в подростковом возрасте, периоде, решающем для развития самосознания, рефлексии, навыков общения, приобретения разнообразного коммуникативного опыта. Характер взаимодействия подростка с окружающими становится своеобразной моделью его будущих социальных отношений с миром, в которой появляются возможности исследования своего Я, развития глубокого понимания другого человека, усвоения групповых и общественных норм и правил [Кожевникова, 2012]. Готовность и способность преодолевать межличностные противоречия, восстанавливать и поддерживать конструктивное общение в конфликтных ситуациях имеет огромное значение для социального развития подростка.

Необходимость формирования коммуникативных компетенций школьников декларируется и в Федеральных государственных образовательных стандартах начального общего, основного общего и среднего образования. Большое значение в них придается умению договариваться, решать конфликты, сотрудничать. Так, на ступени основного общего образования у школьников должно быть сформировано умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность с учителем и сверстниками, способность находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учета интересов; формулировать, аргументировать и отстаивать свое мнение [Приказ Министерства ... , 2010].

В то же время в подростковом возрасте у школьников существует множество субъективных причин затрудненного общения, определяемого как «интегративный, психосоциальный процесс, в ходе которого актуальный уровень коммуникативного развития субъекта не может обеспечить эффективного решения задачи общения без привлечения дополнительных ресурсов» [Самохвалова, 2018, с. 278]. Подростками остро переживаются несовершенства своего коммуникативного поведения, трудности в самовыражении, проявление застенчивости, робости, неумение устанавливать контакт. К. В. Пыжовой было эмпирически доказано, что в качестве компенсации коммуникативных трудностей в общении подростки прибегают к двум крайним формам – избеганию контактов либо проявлению авторитарности и эгоцентризма в общении [Пыжова, 2008]. Эти паттерны могут стать причиной возникновения конфликтных отношений, в связи с чем расширение коммуникативного и поведенческого репертуара подростков в ситуациях затрудненного общения представляется важной задачей развития личности.

А. Г. Самохвалова, глубоко изучая проблему коммуникативных трудностей подростков, выделяет их в качестве важного атрибута «затрудненного общения» и определяет как «объективные или субъективно переживаемые препятствия коммуникации, нарушающие внутреннее равновесие субъекта общения; усложняющие межличностные отношения; требующие от ребенка внутренних усилий, направленных на их преодоление» [Самохвалова, 2012, с. 157]. В классификации коммуникативных трудностей ею выделены 4 уровня: базовый, содержательный, инструментальный и рефлексивный. К базовому уровню относятся личностные характеристики: недостаток эмпатии, эгоцентризм, отсутствие положительной установки на другого человека, неадекватная самооценка. Содержательные коммуникативные трудности подростка связаны с недостатком коммуникативных знаний, трудностями прогнозирования, планирования, самоконтроля, перестройки коммуникативной программы. На инструментальном уровне наблюдается неумение подростка эффективно реализовывать программы коммуникативных действий, а трудности самоанализа, самонаблюдения, самовыражения автор относит к рефлексивным [Самохвалова, 2012].

Одним из способов преодоления коммуникативных трудностей подростков, развития их коммуникативных способностей и профилактики конфликтных отношений может стать организа-

ция и деятельность школьных служб медиации – команды школьников-посредников в конфликте, под руководством педагога-куратора.

Становление и развитие школьной медиации в России происходило в начале 2000-х гг. благодаря деятельности Центра «Судебно-правовая реформа», который воплотил в жизнь проект создания школьных служб примирения на основе идей восстановительного правосудия [Коновалов, 2012]. За два десятилетия накоплен успешный опыт осуществления примирительных программ и обучения основам медиации педагогов и учеников.

В современной школе медиация рассматривается не только как способ разрешения споров в образовательной среде, но и как новая стратегия взаимодействия, способная сформировать культуру конструктивного общения, создать эталон деловых и межличностных отношений, в которых человек может защитить свои интересы, не ущемляя интересов другого. Центром медиации и права во главе с научным руководителем Ц. А. Шамликашвили был разработан метод «Школьная медиация», который базируется на «медиативном подходе» как способе позитивного общения в образовательной среде и является условием создания безопасного образовательного пространства [Шамликашвили, 2014]. Такое широкое понимание медиации позволяет вобрать в нее многие гуманистические идеи, воплощаемые в образовании, что в то же время вносит некоторую «размытость» и неопределенность в понимание педагогами главного предназначения медиации – переговоров в конфликте, в итоге в школах медиацией могут называть любое личностно-ориентированное общение, но только не саму медиацию. В связи с этим необходимо уточнить значение медиации и ее коммуникативный потенциал.

Медиация – это переговоры в конфликте, участники которых совместно под контролем медиатора ищут наиболее подходящее для них решение. Медиатор управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному и реалистичному соглашению, обоюдно удовлетворяющему их интересы [Аллахвердова, 2005].

Успех переговоров во многом зависит от последовательных действий медиатора, который должен хорошо владеть методами, позволяющими создать атмосферу корректного, делового, рационального обсуждения спорных проблем [Аллахвердова, 2007]. Соблюдение принципов медиации, последовательности этапов переговоров дает воз-

возможность посреднику удерживать эмоциональное обсуждение в рамках деловой встречи. Как организатор переговоров он несет ответственность за планирование и построение переговорного процесса, соблюдение процедурных моментов, содержательное обеспечение его этапов. В коммуникации, организованной медиатором, реализуются важные потребности сторон конфликта – быть выслушанным и понятым.

С целью организации конструктивного диалога на переговорах медиатор использует способы поддержания и улучшения коммуникации: адекватно применяет техники активного и нереплексивного слушания, ведения партнерской беседы, вербализации [Иванова, 2012], речевые стратегии и тактики. Под речевой стратегией понимается «способ построения высказывания, соответствующий типу передаваемой информации и реализующий определенную авторскую интенцию» [Ерохина, 2014 с. 279]. Речевая стратегия позволяет организовать речевое воздействие в интересах достижения цели общения. Речевые тактики определены как набор конкретных речевых ходов, позволяющих оперативно реагировать на речевое поведение партнера [Захаров, 2014]. А. Г. Моногаровой, Е. И. Кобышевой проведен лингвистический анализ стратегической организации речи медиаторов, который показал, что во время медиативных сессий речевое поведение медиатора направлено на реализацию следующих основополагающих стратегий: стратегии смягчения, контроля над темой и совместного поиска альтернативы [Моногарова, 2016].

Главными инструментами реализации речевых стратегий медиатора являются вопросы, направленные на прояснение обстоятельств конфликта, позиций и интересов сторон, их эмоционального отношения к обсуждаемой ситуации. Вопросы позволяют направить процесс передачи информации в конструктивное русло, привести в обсуждение новую идею, перехватить и удержать инициативу в беседе, если собеседники отклонились от главной темы и пр. [Стрессэр, 2015]. С помощью вопросов медиатор восстанавливает коммуникацию, возвращает и активизирует у спорящих сторон способность к рефлексии, которая была утрачена ими под влиянием сильных отрицательных эмоций.

Глубоко изучая рефлексивно-психологические механизмы разрешения конфликтов, Г. Ф. Похмелкина, И. Н. Семенов определяют медиацию как «комплекс рефлетехнологий конфликтных переговоров» [Похмелкина, 2008,

с. 122], в которых медиатор рефлексивует не только позиции конфликтующих сторон, но и процесс собственного посредничества. Авторы полагают, что возможность реализации экзистенциально-коммуникативной рефлексии осуществляется благодаря использованию в медиации методического арсенала школ современной психотерапии. Так, системный подход в консультировании и психотерапии обогащает медиацию типологией и видами вопросов, в том числе рефлексивными и циркулярными, а также этическими принципами организации беседы. Углубление рефлексии до уровня ценностей и смыслов достигается в медиации благодаря идеям экзистенциального анализа и логотерапии – «феноменологического слушания» [Похмелкина, 2008]. Когнитивные техники эффективно используются для структурирования конфликтной ситуации и прояснения автоматических мыслей и реакций клиентов [Шамликашвили, 2015]. Таким образом, интеграция психотерапевтических подходов в медиацию позволяет обеспечить ее эффективными методами, стимулирующими открытый диалог, прояснение подлинных потребностей и интересов сторон.

Медиация обладает богатыми возможностями для развития рефлексии и коммуникативных способностей ее участников. Основы медиации в конфликте доступны для освоения школьниками начиная с подросткового возраста. Эффективными методами формирования коммуникативных способностей подростков признаются активные методы обучения [Белобородов, 2013].

В течение нескольких лет на базе Муниципального ресурсного центра «Лига Юных медиаторов» в г. Ярославле организуется систематическое обучение медиации подростков, членов школьных служб медиации разных школ г. Ярославля. Подготовка медиаторов осуществляется в течение учебного года. Основным ее этапом является реализация программы развития переговорной и медиативной компетентности подростков в Лагере юных медиаторов, организованном в школьные осенние каникулы.

Так в 2019/2020 учебном году группа из 36 подростков в возрасте 14-16 лет проходила обучение медиации. В реализации обучающей программы участвовали профессиональные медиаторы, педагоги-психологи, а также студенты ЯГПУ им. К. Д. Ушинского, обучающиеся по направлению «Психология развития и воспитания личности».

Программа была разработана с опорой на активные методы обучения и предполагает тренин-

говые занятия, направленные на освоение 4 тематических блоков: «Эффективная коммуникация», «Психология конфликта», «Переговоры», «Основы медиации». Школьники принимали участие в тренингах общения, на которых осваивали коммуникативные инструменты медиатора, изучали основы конфликтологии в ходе мини-лекций, моделировали и анализировали конфликтные ситуации в «конфликтологических мастерских», участвовали в переговорных играх и осваивали процедуру и технологию посредничества в конфликте на учебных медиациях.

Обучившись основам медиации, подростки вошли в состав службы медиации в своих школах. Дальнейшее методическое сопровождение школьников-медиаторов осуществлялось посредством организации методических сессий в течение учебного года, на которых проводились переговорные турниры, конфликтологические викторины и учебные медиации.

В начале и в конце обучения медиации была проведена диагностика коммуникативных способностей подростков с помощью «Теста-опросника коммуникативных умений Л. Михельсона» и методики «Диагностика принятия других» В. Фейя.

Статистическое сравнение результатов исследования до и после обучения медиации применением Т-критерия Вилкоксона показало на высоком уровне значимости увеличение показателей компетентных реакций у подростков в общении со сверстниками и взрослыми, снижение значений агрессивных и зависимых реакций, увеличение значений компетентности подростков в положительной и отрицательной ситуациях, в проявлении эмпатии, в выполнении просьбы и беседе. Также значимо увеличился показатель принятия других (см. Таблица 1).

Таблица 1

*Сравнение уровня развития коммуникативных способностей подростков до и после обучения медиации с применением Т-критерия Вилкоксона*

	Средние значения		T	Z	Уровень значимости
	констатир. этап	контр. этап			
<i>Компетентные реакции</i>	24,94	29,14	3,5	4,71	0,00000248
Компетентные реакции по отношению ко взрослому	12,36	15,22	100,5	3,37	0,00075721
Компетентные реакции по отношению к сверстнику	11,53	13,92	99	2,92	0,00350185
<i>Агрессивные реакции</i>	12,89	12,25	67,5	2,14	0,03201327
Агрессивные реакции по отношению ко взрослому	3,53	4,53	80	2,62	0,00882632
Агрессивные реакции по отношению к сверстнику	8,81	7,50	79	2,25	0,02465815
<i>Зависимые реакции</i>	27,17	23,47	56	3,89	0,00010052
Зависимые реакции по отношению ко взрослому	15,56	13,94	125	1,78	0,07570566
Зависимые реакции по отношению к сверстнику	11,61	9,86	112	2,48	0,01319468
Компетентность в положительной ситуации	12,47	14,39	0	4,62	0,00000379
Компетентность в отрицательной ситуации	13,31	15,11	64,5	3,98	0,00006793
Компетентность в проявлении эмпатии	13,33	15,56	60,5	3,67	0,00023849
Компетентность в выполнении просьбы	15,44	16,19	63,5	2,47	0,01345796
Компетентность в беседе	12,89	14,42	59	3,43	0,00060974
Показатель принятия других	46,25	47,83	196,5	1,94	0,05226783

Педагоги-кураторы школьных служб медиации в целом отметили, что подростки после обучения медиации становятся более уверенными, жизнерадостными, независимыми. Отмечается и субъективная удовлетворенность школьников итогами обучения, многие стремятся сохранить статус школьного медиатора, продолжить обучение переговорам и медиации в будущем.

В заключение хочется отметить, что деятельность школьных служб медиации должна сопровождаться системой просветительских мероприятий для школьников и родителей, образовательных семинаров по конфликтологии и медиации

для педагогов. Повышение конфликтологической грамотности, развитие культуры конструктивного взаимодействия в школе создает условия для полноценного развития личности подростка, его успешной социализации в обществе.

#### Библиографический список

1. Аллаhverдова О. В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник СПбГУ. Серия 6. Политология. Международные отношения. 2007. № 2-1. С. 151-158.
2. Аллаhverдова О. В. Методическое пособие для посредников-медиаторов / О. В. Аллаhverдова, А. Д. Карпенко. Санкт-Петербург : Изд-во ф-та журналистики СПбГУ, 2005. 107 с.

3. Белобородов А. М. Развитие коммуникативных способностей подростков в процессе тренингового воздействия // Научный диалог. 2013. № 9 (21): Психология. Педагогика. С. 6-20.

4. Ерохина Е. Г. К содержанию понятия «Речевая стратегия» в исследовании письменного дискурса // Вестник ИГЛУ. 2014. № 2 (27). С. 277-281.

5. Захаров М. Стратегии и тактики речевого поведения в конфликтных ситуациях // Вестник МГУП. 2014. № 3. С. 115-122.

6. Иванова Е. Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога. Санкт-Петербург : Санкт-Петербургское философское общество. 2012. 262 с.

7. Кожевникова Д. А. Особенности формирования социального и личного опыта на различных этапах детства // Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2012. № 4. С. 115-121.

8. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений : практическое руководство / под общей редакцией Л. М. Карнозовой. Москва : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.

9. Моногарова А. Г. Стратегическая организация речи медиатора в англоязычном дискурсе медиации / А. Г. Моногарова, Е. И. Кобышева // *Juvenis scientia*. 2016. № 5. С. 12-16.

10. Похмелкина Г. Ф. Рефлетехнологии медиации в современной зарубежной практической психологии и конфликтологии / Г. Ф. Похмелкина, И. Н. Семенов // Психология. Журнал ВШЭ. 2008. № 1. С. 121-138.

11. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования». URL: <https://rg.ru/2010/12/19/obrstandart-site-dok.html> (Дата обращения: 25.08.2020)

12. Пыжова К. В. Низкий уровень успешности речевого развития как причина социальной дезадаптации подростков // Северо-Кавказский психологический вестник. 2008. № 6/3. С. 15-19.

13. Самохвалова А. Г. Коммуникативные трудности подростка: субкультурный аспект // Вестник Череповецкого государственного университета. 2012. № 4. С. 157-160.

14. Самохвалова А. Г. Социокультурные различия коммуникативных трудностей белорусских и российских подростков // Ярославский педагогический вестник. 2018. № 6. С. 277-284.

15. Стрэссер Ф. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов / Ф. Стрэссер, П. Рэндольф. Москва : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2015. 192 с.

16. Фролова Е. В. Конфликты в системе школьного образования: ключевые проблемы, специфика и факторы развития / Е. В. Фролова, Т. М. Рябова,

О. В. Рогач, А. В. Зуйкина // Перспективы науки и образования. 2019. № 3 (39). С. 227-239.

17. Шамликашвили Ц. А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы / Ц. А. Шамликашвили, М. А. Хазанова // Психологическая наука и образование. 2014. № 2. С. 26-33.

18. Шамликашвили Ц. А. Когнитивные технологии в разрешении споров и медиации / Ц. А. Шамликашвили, С. В. Харитонов, М. В. Быкова, М. А. Хазанова // Глобальный научный потенциал. 2015. № 10(55). С. 102-106.

19. Юферова М. А. Из опыта применения медиации в урегулировании школьных конфликтов // Вопросы теории и методики профессионального образования : материалы конференции «Чтения Ушинского» / под ред. д-ра ист. наук, профессора М. В. Новикова. Ярославль : РИО ЯГПУ, 2017. С. 118-121.

20. Яковлев Б. П. Моббинг – психологический террор обучающихся / Б. П. Яковлев, Г. Д. Бабушкин // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2016. № 1. С. 61-64.

21. Lijun Luo, Bing Chen, Shijian Chen, Yufang Zhao Association between Authoritative School Climate and School Bullying: Moderation by School Belonging // Ярославский педагогический вестник. 2020. № 1. С. 165-171.

#### Reference list

1. Allahverdova O. V. Mediacija kak social'no-psihologicheskij fenomen = Mediation as a socio-psychological phenomenon // Vestnik SPbGU. Serija 6. Politologija. Mezhdunarodnye otnoshenija. 2007. № 2-1. S. 151-158.

2. Allahverdova O. V. Metodicheskoe posobie dlja posrednikov-mediatorov = Guidance manual for agent mediators / O. V. Allahverdova, A. D. Karpenko. Sankt-Peterburg : Izd-vo f-ta zhurnalistiki SPbGU, 2005. 107 s.

3. Beloborodov A. M. Razvitie kommunikativnyh sposobnostej podrostkov v processe treningovogo vozdejstvija = Developing the communicative abilities of adolescents in the process of training impact // Nauchnyj dialog. 2013. № 9 (21): Psihologija. Pedagogika. S. 6-20.

4. Erohina E. G. K soderzhaniju ponjatija «Rechevaja strategija» v issledovanii pis'mennogo diskursa = To the content of the concept «Speech Strategy» in the study of written discourse // Vestnik IGLU. 2014. № 2 (27). S. 277-281.

5. Zaharov M. Strategii i taktiki rechevogo povedenija v konfliktnyh situacijah = Strategies and tactics of speech behavior in conflict situations // Vestnik MGUP. 2014. № 3. S. 115-122.

6. Ivanova E. N. Kommunikativnye instrumenty konfliktologa = Conflictologist's communicative tools. Sankt-Peterburg : Sankt-Peterburgskoe filosofskoe obshhestvo. 2012. 262 s.

7. Kozhevnikova D. A. Osobennosti formirovanija social'nogo i lichnostnogo opyta na razlichnyh jetapah

detstva = Peculiarities of formation of social and personal experience at childhood various stages // Izv. Sarat. un-ta Nov. ser. Ser. Akmeologija obrazovanja. Psihologija razvitija. 2012. № 4. S. 115-121.

8. Konovalov A. Ju. Shkol'naja sluzhba primirenija i vosstanovitel'naja kul'tura vzaimootnoshenij = School reconciliation service and restitution culture : prakticheskoe rukovodstvo / pod obshhej redakciej L. M. Karnozovoj. Moskva : MOO Centr «Sudebno-pravovaja reforma», 2012. 256 s.

9. Monogarova A. G. Strategicheskaja organizacija rechi mediatora v anglojazychnom diskurse mediacii = Strategic organization of the mediator's speech in the English-language discourse of mediation / A. G. Monogarova, E. I. Kobysheva // Juvenis scientia. 2016. № 5. S. 12-16.

10. Pohmelkina G. F. Refletehnologii mediacii v sovremennoj zarubezhnoj prakticheskoj psihologii i konfliktologii = Refletechnology of mediation in modern foreign practical psychology and conflictology / G. F. Pohmelkina, I. N. Semenov // Psihologija. Zhurnal VShJe. 2008. № 1. S. 121-138.

11. Prikaz Ministerstva obrazovanja i nauki Rossijskoj Federacii ot 17 dekabrya 2010 g. № 1897 «Ob utverzhenii federal'nogo gosudarstvennogo obrazovatel'nogo standarta osnovnogo obshhego obrazovanija» = Order of the Ministry of Education and Science of the Russian Federation dated December 17, 2010 № 1897 «On the Approval of the Federal State Educational Standard for Basic General Education». URL: <https://rg.ru/2010/12/19/obrstandart-site-dok.html> (Data obrashhenija: 25.08.2020)

12. Pyzhova K. V. Nizkij uroven' uspešnosti rechevogo razvitija kak prichina social'noj dezadaptacii podrostkov = Low level of success of speech development as a cause of social maladaptation of adolescents // Severo-Kavkazskij psihologicheskij vestnik. 2008. № 6/3. S. 15-19.

13. Samohvalova A. G. Kommunikativnye trudnosti podrostka: subkul'turnyj aspekt = Adolescent communicative difficulties: subcultural aspect // Vestnik Cherepoveckogo gosudarstvennogo universiteta. 2012. № 4. S. 157-160.

14. Samohvalova A. G. Sociokul'turnye razlichija kommunikativnyh trudnostej belorusskih i rossijskih po-

drostkov = Sociocultural differences of communicative difficulties of Belarusian and Russian teenagers // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. 2018. № 6. S. 277-284.

15. Strjesser F. Mediacija: psihologicheskij vzgljad na razreshenie konfliktov = Mediation: a psychological view of conflict resolution / F. Strjesser, P. Rjendolf. Moskva : Mezhhregional'nyj centr upravlencheskogo i politicheskogo konsul'tirovanija, 2015. 192 s.

16. Frolova E. V. Konflikty v sisteme shkol'nogo obrazovanja: ključevye problemy, specifika i faktory razvitija = School conflicts: key challenges, specificities and development factors / E. V. Frolova, T. M. Rjabova, O. V. Rogach, A. V. Zujkina // Perspektivy nauki i obrazovanija. 2019. № 3 (39). S. 227-239.

17. Shamlikashvili C. A. Metod «shkol'naja mediacija» kak sposob sozdanija bezopasnogo prostranstva i ego psihologicheskie mehanizmy = The «school mediation» method as a way to create a safe space and its psychological mechanisms / C. A. Shamlikashvili, M. A. Hazanova // Psihologicheskaja nauka i obrazovanie. 2014. № 2. C. 26-33.

18. Shamlikashvili C. A. Kognitivnye tehnologii v razreshenii sporov i mediacii = Cognitive technologies in dispute resolution and mediation / C. A. Shamlikashvili, S. V. Haritonov, M. V. Bykova, M. A. Hazanova // Global'nyj nauchnyj potencial. 2015. № 10(55). S. 102-106.

19. Juferova M. A. Iz opyta primenenija mediacii v uregulirovanii shkol'nyh konfliktov = From the experience of mediation in the resolution of school conflicts // Voprosy teorii i metodiki professional'nogo obrazovanija : materialy konferencii «Chtenija Ushinskogo» / pod red. dra ist. nauk, professora M. V. Novikova. Jaroslavl' : RIO JaGPU, 2017. S. 118-121.

20. Jakovlev B. P. Mobbing – psihologicheskij terror obuchajushhihsja = Mobbing – psychological terror of students / B. P. Jakovlev, G. D. Babushkin // Psihopedagogika v pravoohranitel'nyh organah. 2016. № 1. S. 61-64.

21. Lijun Luo, Bing Chen, Shijian Chen, Yufang Zhao Association between Authoritative School Climate and School Bullying: Moderation by School Belonging // Jaroslavskij pedagogicheskij vestnik. 2020. № 1. S. 165-171.