

Е. Н. Иванова, С. О. Пегашова

ВОЗМОЖНОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ С ПОДРОСТКАМИ

Статья посвящена исследованию возможностей проведения переговоров, в которых хотя бы одной из сторон является подросток. Показаны недостаточная изученность данной темы и ее актуальность для разрешения связанных с подростками проблем, внедрения комнат примирения и восстановительной медиации в образовательных учреждениях. Исследование с участием значительного числа испытуемых подтвердило, что переговоры с подростками возможны и могут быть эффективными. Были выявлены представления взрослых о взглядах подростков на эффективность их переговоров с разными видами партнеров, не совпадающие с оценкой этих переговоров самими подростками. Обнаружена значительно более позитивная оценка подростками эффективности их переговоров с преподавателями и сотрудниками полиции, по сравнению с оценкой, данной взрослыми. Выявлена большая роль членов семьи в переговорах с подростками, особенно в восприятии подростков. Показано, что отношение к переговорам с подростками различается как у взрослых с разным опытом взаимодействия с ними, так и у разных категорий подростков. У подростков выявлены интерес к обучению переговорам, желание договариваться в ходе конфликта как с взрослыми, так и со сверстниками. Результаты исследования подтверждают перспективность развития восстановительной медиации и комнат примирения в системе образования. Библиогр. 5 назв. Ил. 1. Табл. 2.

Ключевые слова: подростки, «трудные» подростки, взрослые, конфликты, опыт взаимодействия, проблемы, переговоры, прочные договоренности, партнеры.

E. N. Ivanova, S. O. Pegashova

THE POSSIBILITY OF HOLDING TALKS WITH TEENS

The article is devoted to analysis of the results of survey of negotiation possibilities where at least one party is a teenager. It showed lack of studies on this subject and relevance of the topic for the teenager's problem resolving and restorative mediation and conciliation services application in education institutions. The survey in which the significant amount of participants took part approved that negotiating with teenagers is possible and can be efficient. The fact that adults' opinions about teenagers' preferences and views on their negotiations with different types of partners do not match the teenagers' estimation of their efficiency has been revealed. Much more positive were teenagers' estimation of negotiations with teachers and policemen efficiency compared with adults' estimation was found. The significant role of family members as negotiation teenagers' partners was identified, especially from teenagers' point of view. It was shown that both adults with different amount of experience of counteraction and negotiation with teenagers and different categories of teenagers differ in their relation to negotiating with teenagers. The obvious teenagers interest to train negotiating and their wish to get agreement in conflicts both with adults and peers. The survey results approve prospective of restorative mediation and conciliation service development in educational system. Refs 5. Figs 1. Tables 2.

Keywords: teenagers, "trouble" teenagers, adults, conflict, counteraction experience, problems, negotiations, durable agreements, partners.

Иванова Елена Никитична — кандидат психологических наук, доцент, Институт философии Санкт-Петербургского государственного университета, Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, Университетская набережная, 7/9; Elenai1@mail.ru

Пегашова Станислава Олеговна — старший администратор студенческого клуба, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Российская Федерация, 195251, Санкт-Петербург, Политехническая ул., д. 29; pegashovaso@yandex.ru

Ivanova Elena N. — Candidate of Psychology, Associate Professor, St. Petersburg State University, 7/9, Universitetskaya nab., St. Petersburg, 199034, Russian Federation; Elenai1@mail.ru

Pegashova Stanislava O. — Senior administrator of student club, St. Petersburg Polytechnical State University, 29, Politekhnicheskaya ul., St. Petersburg, 195251, Russian Federation; pegashovaso@yandex.ru

Подростки — социальная группа, наиболее подверженная риску вовлечения в деструктивные группировки и совершения противоправных действий. Возможности проведения переговоров с подростками, особенно с «трудными», изучены недостаточно, в том числе и с точки зрения конфликтологии. Большинство людей полагают, что переговоры с «трудными» подростками невозможны или неприемлемы из-за крайней затруднительности. На протяжении многих лет представители разных стран, сотрудники, занимающиеся подростками, ищут способы конструктивного взаимодействия с «трудными» подростками, в том числе с подростками, совершающими правонарушения. Рост интереса к проблеме подростков отражен в Указе Президента РФ «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы» [1].

Проводимое в настоящее время внедрение комнат примирения и восстановительной медиации в образовательных учреждениях сталкивается с неверием в возможность достижения прочных договоренностей с подростками, тем более «трудными». Особенно скептически взрослые участники образовательного процесса оценивают медиацию ровесников, т.е. способность подростков разрешать конфликты между сверстниками. Таким образом, изучение возможности проведения переговоров с подростками является крайне актуальным.

Подростки — это выделенная по возрастному критерию группа, границы которой авторы (А. Л. Венгер, Р. С. Немов, В. П. Зинченко, Б. Г. Мещеряков, Ф. Райс) определяют по-разному. Тем не менее подростковый возраст единодушно определяется как трудный: именно в этот период формируется личность, и процесс взросления сопровождается высокой эмоциональной напряженностью. В то же время есть трудности, выходящие за рамки, в которые вписывается типичная характеристика человека подросткового периода. Подросток, поведение которого и взаимодействие с которым являются более проблемными, чем обычно, относится к категории «трудных» подростков. С точки зрения А. Айхорн, «трудные» подростки — это «малолетние правонарушители и дети с антисоциальной направленностью, а также проблемные дети и те, кто страдает различными неврологическими симптомами» [2, с. 10].

Переговоры — это один из распространенных способов работы с конфликтами, который может способствовать улучшению ситуации и минимизации деструктивных последствий конфликта между сторонами. Переговоры — неотъемлемая часть нашей жизни, мы проводим их постоянно. В узком смысле слова переговоры — это «обмен мнениями с деловой целью» [3, с. 502]. В рамках проблематики данной статьи адекватным представляется более широкий подход к пониманию переговоров, основанный на определении У. Линкольна: «Переговоры — процесс взаимной выработки, обмена и выполнения определённых наборов обещаний, удовлетворяющих основные интересы сторон, непосредственно вовлеченных в конфликт» [4, с. 8]. Здесь мы рассматриваем переговоры как процесс выработки предложений и взаимного обмена ими для решения проблем и конфликтов с подростками.

Для выяснения возможности и продуктивности переговоров с подростками нами было проведено исследование в форме анонимного опроса с помощью стандартизированного интервью. В нем принимали участие две группы испытуемых, всего 73 человека. Первая группа состояла из 34 подростков от 14 до 19 лет, вторая группа — из 39 взрослых людей от 22 до 75 лет.

«Трудные» подростки составляли 29% подростковой группы, остальные ее члены (71%) для простоты описания результатов были условно названы «обычными» подростками. К «трудным» подросткам в данном исследовании были отнесены подростки, создававшие особые трудности или совершившие правонарушения. Под «обычными» понимались подростки, не выходящие за традиционные нормы поведения детей подросткового возраста. Среди подростков было примерно равное количество девочек и мальчиков — 53% девочек и 47% мальчиков.

Группа взрослых состояла из 62% женщин и 38% мужчин, представителей разных специальностей. Среди них было выделено четыре подгруппы респондентов:

- не имеющие опыта частого общения с подростками — 41%,
- имеющие опыт частого общения с подростками — 59%,
- не имеющие опыта переговоров с «трудными» подростками — 67%,
- имеющие опыт переговоров с «трудными» подростками — 33%.

В качестве видов переговоров с точки зрения состава сторон нами рассматривались переговоры «подросток — взрослый» и «подросток — подросток», в том числе «трудный» подросток. Подросткам и взрослым были предложены для оценки варианты переговоров с разными партнерами: с преподавателями, с членами семьи, с одноклассниками, со школьным психологом и/или социальным работником, с авторитетным сверстником, авторитетным взрослым, с представителями органов полиции.

В ходе исследования проверялись следующие предположения:

1. Переговоры с подростками возможны и могут быть эффективными.
2. Подростки хотят участвовать в переговорах, в том числе с взрослыми.
3. Подростки и взрослые считают продуктивными переговоры с разными партнерами, воспринимают эффективную переговорную ситуацию по-разному.
4. Отношение к возможностям переговоров с подростками у взрослых зависит от наличия опыта взаимодействия с подростками.
5. Переговоры с «трудными» подростками имеют специфику по сравнению с переговорами с «обычными» подростками.

В исследовании использовались два опросника, разработанные авторами статьи. Опросник для подростков состоял из 13 вопросов, опросник для взрослых — из 11 вопросов. В основном вопросы в этих двух опросниках совпадали, что обеспечило возможность сопоставления ответов подростков и взрослых. Респондентам были представлены варианты ответов, в том числе пункт «Другое», где каждый мог написать собственный ответ на вопрос. В большинстве случаев респонденты могли выбрать один и более ответов.

Таблица 1 отражает предпочтительные для респондентов способы разрешения конфликтов, где хотя бы одной стороной является подросток. Результаты исследования показывают, что и взрослые, и подростки (соответственно 74% и 79% респондентов) предпочли попытку договориться непосредственно с оппонентом всем остальным способам.

Обращение к авторитетному лицу выбрали лишь 9% опрошенных подростков и 10% взрослых. Взрослые и подростки были единодушны в нулевом выборе варианта «Иду в органы полиции». Такие результаты противоречат распространенному мнению, что именно карательный подход — это предпочтительный способ взаимодействия с подростками-правонарушителями [5, с. 40].

Таблица 1. Предпочитаемые способы разрешения конфликтов (в %)

| Способы разрешения конфликтов | Подростки | Взрослые |
|---|-----------|----------|
| Стараюсь договориться | 79 | 74 |
| Обращаюсь к тем, кто является авторитетной личностью для участников конфликта | 9 | 10 |
| Соглашаюсь и уступаю | 12 | 3 |
| Иду в органы полиции | 0 | 0 |
| Никак | 24 | 13 |
| Другое | 6 | 21 |

Взрослые вдвое реже, чем подростки, выбирали вариант «Никак» (не разрешаю конфликт), продемонстрировав более активный подход к ситуации конфликта. Подростки намного чаще, чем взрослые (12% против 3%), констатировали, что уступают в конфликте, во всяком случае, таково их восприятие. Судя по результатам, взрослые считают, что практически не идут на уступки.

Взрослые респонденты значительно чаще выбирали вариант «Другое» (21% против 6% у подростков). Взрослые предлагали многочисленные варианты «Другого», например:

- стараюсь избегать;
- использование ресурса, возможности манипулирования (например, сдача зачета или экзамена в конце семестра);
- стараюсь договориться, утвердив при этом свою точку зрения, при необходимости могу прибегнуть к силовому решению;
- я в конфликты не вступаю;
- убеждение;
- работа методом «от противного», так как сколько ни запрещай, всё равно сделает;
- стараюсь поставить себя на место подростка и понять ситуацию изнутри.

Единственным вариантом, предложенным в качестве «Другого» подростками, был: «Пытаюсь найти общий язык».

Данные, приведенные в таблице 2, свидетельствуют о том, что подростки более высоко, чем взрослые, оценивают возможность достижения прочных договоренностей в переговорах, где хотя бы одной стороной является подросток. Ни «обычные», ни «трудные» подростки не выбрали вариант «Нет». Наиболее часто вариант «Нет», т. е. «прочные договоренности невозможны», выбирали взрослые без опыта частого общения с подростками, но и среди них этот вариант указали менее 20% респондентов. Наиболее близкими к результатам подростков оказались ответы взрослых с опытом переговоров с «трудными» подростками. Существенно различалось количество положительных выборов у взрослых без опыта переговоров с «трудными» подростками и у взрослых, имеющих такой опыт.

На вопрос о возможности достижения прочных договоренностей в переговорах с подростками наиболее оптимистичными и наименее дифференцированными были ответы «обычных» подростков. У них было поровну ответов «Да» и «Не всегда». «Трудные» подростки дали более сдержанную оценку, ответив «Не всегда».

Таблица 2. Оценка различными партнерами возможности достижения прочных договоренностей в переговорах с подростками (в %)

| Виды партнеров | Да | Нет | Иногда/ Не всегда | При условии, что... |
|---|----|-----|----------------------|------------------------|
| «Обычные» подростки | 50 | 0 | 50 | 0 |
| «Трудные» подростки | 40 | 0 | 60 | 10 |
| Взрослые без опыта частого общения с подростками | 38 | 19 | 38 | 13 |
| Взрослые с опытом частого общения с подростками | 30 | 9 | 48 | 26 |
| Взрослые без опыта переговоров с «трудными» подростками | 27 | 15 | 46 | 19 |
| Взрослые с опытом переговоров с «трудными» подростками | 46 | 8 | 38 | 23 |

в 60% случаев и отдавая 10% варианту возможности переговоров «При условии, что». Тем не менее и они ответили «Да» в 40% случаев.

Наиболее пессимистично смотрят на возможность эффективных переговоров с подростками взрослые без опыта частого общения с ними: 19% респондентов ответили «Нет» (невозможны). В то же время они были на втором месте по количеству ответов «Да» (возможны) после взрослых с опытом переговоров с «трудными» подростками. Вариант «При условии, что...» выбирался ими реже, чем взрослыми из других подгрупп, примерно с той же частотой, как подростками (соответственно 13% и 10%).

Самым выбираемым ответ «При условии, что» оказался у взрослых с опытом общения с подростками и с опытом ведения переговоров с «трудными» подростками. Аналогично выбору «Другое» в предыдущем вопросе в качестве вариантов «При условии, что» взрослые привели разнообразные обстоятельства, способствующие возможности переговоров с подростками:

- подростку они выгодны;
- у него есть мотивация поддерживать эту договоренность;
- если он сам видит проблему и заинтересован что-либо менять;
- при условии, что договоренности были достигнуты путем переговоров на равных условиях при уважительном отношении к подростку;
- подросток заинтересован в их выполнении на момент выполнения;
- если даешь слово, то сам должен держать и не обманывать;
- двустороннее соблюдение условий договоренностей;
- заинтересованность подростка и другой стороны.

Тенденция к краткости и недифференцированности реакции подростков, так же как и в первом случае, сохранилась при ответе на этот вопрос. В качестве условий, обеспечивающих возможности переговоров, подростки выдвинули «наличие образования, воспитания и такта».

Взрослым испытуемым был задан также вопрос о том, в каких сферах возможны переговоры с «трудными подростками». Респондентам предлагались варианты: в образовательной сфере, в семье, при урегулировании правонарушений, со сверстниками и «Другое». Взрослые респонденты посчитали наиболее приемлемой

сферой применения переговоров семью (28%), почти столько же (26%) голосов получила образовательная сфера. Несколько ниже была оценена пригодность переговоров со сверстниками и при урегулировании правонарушений (соответственно 19% и 18%). Вариант «Другое» взрослые выбрали лишь в 9% случаев, что может свидетельствовать о довольно полном охвате сфер возможных переговоров предыдущими вариантами (по крайней мере, с точки зрения респондентов). В качестве вариантов «Другого» ими были указаны следующие сферы применимости переговоров с подростками:

- в любой сфере;
- зависит от человека (от подростка и его степени трудности);
- во всех случаях, когда предоставляется такая возможность;
- переговоры возможны и необходимы во всех сферах;
- в специальных учреждениях, ориентированных на «трудных» подростков.

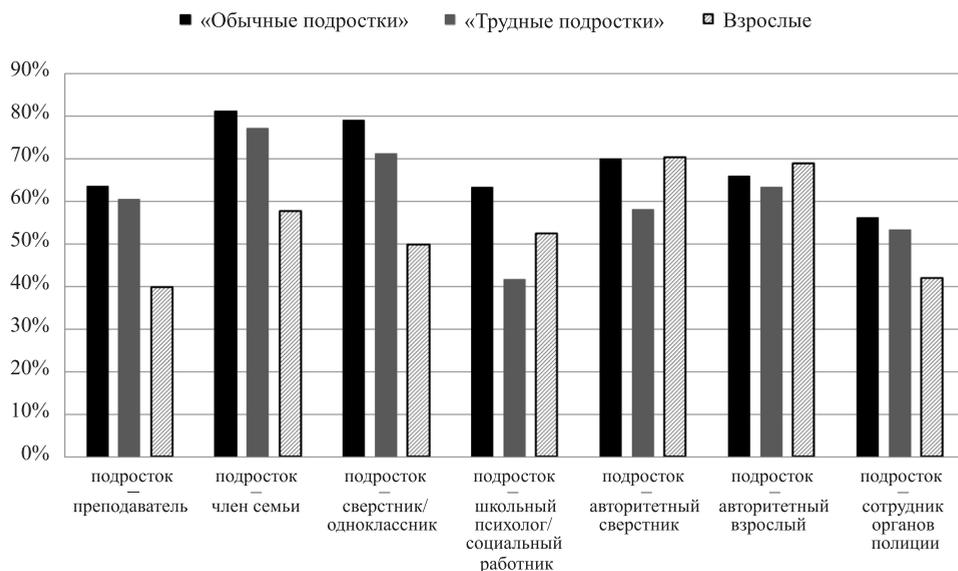
Ответы на вопрос о том, в каких ситуациях возможно договариваться с подростками, показали, что взрослые респонденты чаще считают, что договариваться нужно, когда подросток постоянно со всеми конфликтует (25%) и когда подросток пренебрегает нормами морали (25%). Среди остальных вариантов 15% респондентов выбрали ответ «когда подросток придерживается асоциального образа жизни», 13% — «когда подросток со всеми и всём всегда соглашается», 12% — «когда подросток совершил правонарушение». «Другое» в вопросе о том, в каких ситуациях можно договариваться с подростками, отметили 10% взрослых, указав:

- в любых ситуациях;
- во всех ситуациях, когда можно помочь, надо помогать;
- во всех;
- нужно понимать причины проблемы и пытаться прийти к решению с взаимовыгодным результатом;
- диалог — это единственный метод, способный существенно изменить отношение подростка к окружающему его миру;
- когда правонарушение уже совершено, необходимо предотвратить возможность следующего, необходимы разъяснительные беседы;
- до возникновения вышеперечисленных (предложенных на выбор) ситуаций.

Фактически респонденты, выбравшие вариант «Другое», считают возможным и даже предпочтительным договариваться с подростками в любых ситуациях. Исключением послужило мнение, что в вышеперечисленных случаях, связанных с правонарушениями, переговоры уже малоперспективны, а главная роль в профилактике подобных ситуаций принадлежит семье.

Мнение относительно эффективности переговоров между подростками и разными партнерами оказалось различным у взрослых, «обычных» подростков и «трудных подростков» (рисунок).

На первом месте по эффективности, согласно ответам подростков, находятся их переговоры с членами семьи. Так, 77% «трудных» и 81% «обычных» подростков (против 58% взрослых) считают, что наибольшей эффективности можно добиться, если другую сторону представляет член семьи. Взрослые отнесли такие переговоры на третье место по эффективности после переговоров подростков с авторитетными сверстниками (70%) и с авторитетным взрослым (69%).



Оценка подростками и взрослыми эффективности переговоров между подростками и разными партнерами

Вторыми по эффективности подростки считали свои переговоры со сверстниками: их сочли эффективными 71% «трудных» и 79% «обычных» подростков. Среди взрослых только 50% оценили переговоры между сверстниками как эффективные. С точки зрения подростков, в отличие от взрослых, их переговоры с авторитетными сверстниками менее эффективны, чем просто со сверстниками, хотя и оценены высоко: у «обычных» подростков такие переговоры стоят на 3-м месте, а у «трудных» — на 5-м месте, после переговоров с авторитетным взрослым. Переговоры с авторитетным взрослым у «обычных» подростков на 4-м месте, сразу после переговоров со сверстниками.

Эффективность переговоров со школьным психологом или социальным работником «трудные» подростки оценивают ниже, чем «обычные» подростки (42% против 63%). Оценка взрослых находится примерно посередине.

Самую низкую эффективность, с точки зрения взрослых, имеют переговоры подростков с преподавателем (40%) и сотрудником полиции (42%). Подростки оценивают переговоры и в той, и в другой ситуации значительно выше, чем взрослые. Эффективными переговоры с сотрудником полиции посчитали 56% «обычных» и 53% «трудных» подростков. Переговоры с преподавателями назвали эффективными 64% «обычных» и 61% «трудных» подростков. При этом соотношение эффективности переговоров подростков с сотрудниками полиции и преподавателями подростки и взрослые оценивают по-разному: взрослые считают более эффективными переговоры с сотрудниками полиции, а оба вида подростков — с преподавателями.

Различия в интерпретации взрослыми и подростками вариантов под рубрикой «Другое» проявились и в ответах на данный вопрос. Варианты подростков были немногочисленны и кратки:

— конфликтую только с членами семьи; эффективность переговоров с бабушкой — 0%, с мамой — 30%, с папой — 100%, с сестрой — 90%;

— со сверстниками/одноклассниками — варьируется;

— авторитетные сверстники — нет таких.

Взрослые предложили следующие дополнительные условия эффективности:

— смотря о чем переговоры, смотря, что называть переговорами, и зависит от самого подростка;

— всё зависит от конкретной ситуации и человека, сама профессия тут ни при чем;

— в зависимости от желаний сторон;

— затрудняюсь ответить ввиду отсутствия какого-либо опыта;

— зависит от конкретного «трудного»;

— трудный на то и трудный, что трудно предсказать процент эффективности переговоров, зависит от многих факторов, в том числе и от личностных характеристик «трудного».

Косвенным признаком признания возможности и эффективности переговоров с подростками можно считать наличие у подростков желания обучиться переговорному процессу. Им был задан вопрос: «Хотели бы Вы научиться вести переговоры?» Вариант «Да» выбрали 83% «обычных» и 80% «трудных» подростков, вариант «Другое» — 20% «трудных» и 17% «обычных» подростков. Только 10% «трудных» подростков выбрали вариант «Нет». При этом «Другое» фактически было вариантом «Да» или не отрицало его:

— это необходимо;

— умею;

— уже владею данными навыками, но пожелал бы их улучшить.

Итак, переговоры с подростками возможны и могут быть эффективными, если учитывать специфику и особенности сторон. Взрослые, которые имеют опыт частого общения с подростками, в особенности те, которые имеют и опыт переговоров с «трудными» подростками, позитивно оценивают возможность проведения успешных и эффективных переговоров. Подростки, в том числе и «трудные», верят в возможность достижения прочных договоренностей в результате переговорного процесса, что подтверждается полученными данными. Для достижения лучшего взаимодействия и понимания подростки готовы и желают обучаться особенностям и основам переговорного процесса, а некоторые уже имеют такие навыки, но желают их улучшить. Как видим, общепринятое мнение о том, что подростки стараются решить конфликты силой, далеко не всегда верно.

Исследование показало, что представления взрослых и подростков о возможности эффективных переговоров не совпадают. В большинстве случаев подростки и взрослые считают подходящими разных партнеров. Подросткам, по сравнению с взрослыми, представляется более эффективным переговорный процесс, где хотя бы одна из сторон — подросток. Подростки считают, что наиболее успешными могут быть переговоры с членами семьи; они готовы пытаться договариваться с взрослыми и полагают, что такие переговоры могут быть эффективными, несмотря на существующие стереотипы.

Взрослые считают, что подростки эффективнее всего ведут переговоры с авторитетными личностями, будь то взрослые или сверстники. Подростки реже, чем взрослые, выбирали варианты, связанные с авторитетными личностями, по всей видимости потому, что у них возникают сложности с признанием авторитета.

Подростки предпочитают, чтобы к ним относились как к равным, что маловероятно при переговорах с авторитетными людьми.

В ходе исследования было отмечено, что взрослые с опытом частого общения с подростками, в особенности с опытом переговоров с ними, при ответах на вопросы не давали однозначных ответов, в отличие от взрослых без такого опыта. Неожиданным оказалось то, что взрослые считают переговоры с преподавателями менее эффективными, чем с сотрудниками полиции, а подростки оценили эффективность своих переговоров с такими партнерами существенно выше, чем взрослые.

Подтвердилось, что при проведении переговоров с «обычными» и «трудными» подростками нужно учитывать их специфику. «Трудные» подростки гораздо ниже, чем «обычные», оценивают эффективность переговоров со школьным психологом или социальным работником, возможно, вследствие негативного опыта, и отмечают большую значимость в переговорах авторитетных взрослых, нежели авторитетных сверстников. В то же время все подростки сошлись во мнении, что самыми эффективными являются переговоры с членами семьи и со сверстниками. В большинстве случаев оценка переговоров с партнерами у «обычных» и «трудных» подростков совпадает, различается лишь ранжирование в связи с личностными особенностями.

Таким образом, исследование подтвердило правильность выдвинутых гипотез. Полученные данные свидетельствуют о наличии благоприятной базы, способствующей эффективному внедрению комнат примирения и восстановительной медиации в образовательных учреждениях. Кроме того, установлено наличие искаженных стереотипных представлений, прежде всего у взрослых, в отношении переговоров с подростками. Очевидна необходимость дальнейшего изучения особенностей переговоров с подростками, в том числе с «трудными».

Литература

1. Указ Президента РФ от 1 июня 2012 г. № 761 «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы» // СЗ РФ. 2012. № 23. Ст. 2994.
2. Айхорн А. Трудный подросток. М.: Апрель Пресс; ЭКСМО-Пресс, 2001. 304 с.
3. Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений / Российская академия наук; Институт русского языка им. В. В. Виноградова. М.: Азбуковник, 1998. 944 с.
4. Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество. Пособие для слушателей курса. Специальное сокращенное обобщенное издание для международного пользования / под ред. Е. Н. Ивановой. СПб.: Решение, 1995. 150 с.
5. Йошпа Н. А., Кузьменко Я. А. Работа с правонарушением несовершеннолетнего на досудебном этапе, при рассмотрении дела в суде и после вынесения приговора: Методическое пособие. М.: Институт права и публичной политики, 2009. 122 с.

Статья поступила в редакцию 16 марта 2015 г.