Государственное образовательное учреждение

Высшего профессионального образования

"Хакасский государственный университет им. Н.Ф. Катанова"

Медико-психолого-социальный институт

Кафедра социальной работы

**Курсовая работа**

**На тему: Волонтер как посредник в разрешении молодежных конфликтов**

По дисциплине: Конфликтология в социальной работе

Выполнила:,

студентка гр. СР-31

Научный руководитель: Нагаева С. К.,

кандидат политологических наук, доцент

Абакан 2010

Содержание

Введение

1. Волонтер как посредник в разрешении молодежных конфликтов

1.1 Понятие и сущность волонтерства

1.2 Конфликты среди молодежи

1.3 Конфликты в практике волонтерской деятельности

2. Деятельность волонтера как посредника в разрешении молодежных конфликтов

Заключение

Список литературы

## Введение

"В сердце добровольчества/волонтерства собраны идеалы служения и солидарности и вера в то, что вместе мы можем сделать этот мир лучше. В этом смысле можно сказать, что добровольчество - это конечное выражение главной цели существования ООН" - Кофи Анан, генеральный секретарь ООН.[[1]](#footnote-1)

Совершенно очевидно, что одним из важных признаков волонтерства является социальная значимость работы, которую они выполняют. Оно привносит в жизнь потребность в мире, свободе, безопасности, справедливости, а также способствует сохранению и укреплению человеческих ценностей, разрешению конфликтов. Поступки волонтеров - это не просто конкретное действие, но и позитивный пример, которому могут следовать другие.

Говоря о том, как изменилась ситуация с добровольчеством в России за последние годы, в первую очередь нужно отметить, что меняется его идеология. Проявляется тенденция переоценки смысла добровольчества. У добровольчества появились большие перспективы.

Однако не каждый может стать добровольцем, и не каждый должен быть добровольцем. [[2]](#footnote-2)

Волонтеры и их организации вовлекаются в добровольческие проекты на основании личного решения, инициативы и уверенности в задачах и идеалах добровольчества. Добровольцы не являются "дешевой рабочей силой", их инициатива и энергия привлекаются к работе по их собственному добровольному желанию и являются определяющим элементом в их работе. Возможно, по этой причине они очень ответственно подходят к разрешению задач стоящих перед ними.

Добровольческие инициативы распространяются почти на любую сферу человеческой деятельности - работа с социально-незащищенными слоями населения; работа в рамках неформального образования, направленного на интеркультурное общение; развитие проектов; миротворчество; конфликтология; психология; экологическая защита; активизация населения и т.д. Однако не все эти сферы изучены на достаточном уровне. Поэтому изучение проблемы посредничества волонтеров при разрешении конфликтных ситуаций является актуальным сегодня.

**Объектом** исследования в рамках данной курсовой работы является волонтерство как посредничество в конфликтах.

**Предмет -** волонтер, как посредник в разрешении молодежных конфликтов.

**Цель исследования** - изучить конфликты в молодежной среде и место и роль волонтера как посредника в их разрешении.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Изучить понятие и сущность волонтерства;
2. Рассмотреть конфликты в практике волонтерской деятельности;
3. Изучить конфликты среди молодежи;
4. Разработать практические рекомендации по деятельности волонтера как посредника в разрешении конфликтов среди молодежи.

Были использованы следующие **методы:** анализ научной литературы, материалов из сети интернет, нормативно-правовых документов.

## 1. Волонтер как посредник в разрешении молодежных конфликтов

## 1.1 Понятие и сущность волонтерства

Волонтерство как идея социального служения почти столь же древняя, как и понятие "социум". В обществе всегда были люди, которым для самореализации необходим был труд на благо общества, в котором они родились и выросли. Однако только в ХХ веке, на фоне войн на европейском континенте добровольчество стало приобретать черты всеобщего общественного феномена. После Первой Мировой войны, в 1920 во Франции, под Страсбургом, был осуществлен первый волонтерский проект с участием немецкой и французской молодежи, в рамках которого волонтеры восстанавливали разрушенные войной фермы в районе мест наиболее ожесточенных боев между немецкими и французскими войсками. С тех пор волонтерство приобрело всемирный масштаб. В добровольчестве определились разнообразные формы, виды, продолжительность деятельности.[[3]](#footnote-3)

Термин "добровольчество" в современном его понимании или тем более "волонтерство" не был знаком России до середины 80-х годов XX века. До этого времени, "добровольцами" называли людей, которые в военную годину, не дожидаясь мобилизационной повестки на военную службу, шли защищать свою страну, так было и в Первую мировую, и в Великую Отечественную.

*Волонтерство -* это добровольный благотворительный труд людей на благо нуждающихся в помощи. Еще Екатерина Великая, а затем императрица Мария Федоровна заявили себя в качестве благотворителей. Основанные императрицами многочисленные благотворительные заведения заложили фундамент российской системы социального призрения. Патронирование благотворительных заведений стало основным общественным занятием дам из придворного круга и жен государственных деятелей. Символом женского милосердия стала княгиня Мария Дондукова-Корсакова. Ее многолетнее бескорыстное служение на поприще благотворительности заслужило уважение во всех кругах общества - от консервативных до самых радикальных. Княгиня была известна тем, что не получив разрешения посещать узников Шлиссельбургской крепости, обратилась с просьбой заключить в крепость ее саму.

Но нельзя сказать о том, что благотворительность, добровольчество было уделом только людей из высшего света. История донесла до нас много обычаев самопомощи, бескорыстной поддержки ближнего людьми простыми. Это и совместное строительство нового дома, и сборы пожертвований на строительство школ, больниц и храмов. Благотворительность в целом относилась к немногим сферам легальной гражданской активности: до 1905 г. в Российской империи не существовало органов представительной власти и избирательного права, профессиональные союзы и партии были запрещены, а различные общества и ассоциации вызывали подозрение. Благотворительность служила милосердию и в то же время выражала гражданскую позицию демократической интеллигенции, а потому часто носила комплексный характер.[[4]](#footnote-4)

Только в XX веке история добровольного участия людей в общественно полезной деятельности получила идеологическое обоснование и обрела термин - "волонтёрство" или "добровольчество".

*Волонтёр (франц. volontaire, от лат. voluntarius) -* лицо, добровольно поступившее на военную службу. В некоторых государствах система волонтёрства до введения всеобщей воинской повинности была основным способом комплектования армий. В 18-19 веках в Австро-Венгрии, Франции и Италии существовали волонтёрские батальоны и полки, вливавшиеся в состав регулярной армии. Во 2-й половине 19 века в большинстве государств система волонтёрства потеряла своё значение; осталась как способ комплектования армии в Великобритании и как дополнение к регулярной армии, особенно в военное время, в некоторых государствах.[[5]](#footnote-5)

*Волонтёрство -* это неоплачиваемая, сознательная, добровольная деятельность на благо других. Это определение - самое распространённое. Но оно не в полной мере отражает сущность добровольчества. Волонтерская деятельность является одним из видов благотворительной деятельности и осуществляется на основании Закона РФ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях" № 135-ФЗ от 7 июля 1995 г. В Законе записано, что "***доброволец*** *-* это гражданин, осуществляющий благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благотворительной организации". [[6]](#footnote-6)

Вовлеченность в добровольчество не имеет религиозных, расовых, возрастных, гендерных и даже политических границ. Ежегодно в ряды волонтеров привлекаются миллионы людей.

Слово волонтёр произошло от французского volontaire, которое в свою очередь произошло от латинского voluntarius, и в дословном переводе означает "доброволец", "желающий".*Volunteering* - добровольчество (перевод с английского), в русском языке часто используется определение "волонтерство". Польский термин "WOLONTARIUSZ" (доброволец, добровольный, желающий, склонный) исторически использовался для описания либо человека, который бесплатно содержал ученика, либо того, кто добровольно записывался в армию.

*Добровольчество (волонтерство) -* это участие людей независимо от возраста, расы, пола и вероисповеданий в мероприятиях, направленных на решение социальных, культурных, экономических, экологических проблем в обществе, не связанных с извлечением прибыли. [[7]](#footnote-7)

*Молодежное добровольчество* - практическая добровольческая деятельность молодежи по предметному решению общественных проблем, осуществляемая без принуждения и оказывающая социализирующее влияние на субъект деятельности.[[8]](#footnote-8)

*Волонтёрская деятельность* - это широкий круг деятельности, включая традиционные формы взаимопомощи и самопомощи, официальное предоставление услуг и другие формы гражданского участия, которая осуществляется добровольно на благо широкой общественности без расчета на денежное вознаграждение.

Рассмотрим основные принципы добровольчества (волонтерства):

* + деятельность волонтера направлена на достижение общих целей и не противоречит его принципам;
	+ добровольность (никто не может быть принужден действовать в качестве волонтера);
	+ безвозмездность (труд волонтера не оплачивается, однако могут быть компенсированы расходы волонтера, связанные с его деятельностью);
	+ добросовестность (волонтер, взявший на себя обязательство выполнить ту или иную работу, должен довести ее до конца);
	+ законность (деятельность волонтера не должна противоречить законодательству РФ).

Добровольческие инициативы распространяются почти на любую сферу человеческой деятельности - работу с социально-незащищенными слоями населения (инвалидами, престарелыми, маргиналами); работа в рамках неформального образования, направленного на интеркультурное общение; развитие проектов, укрепляющих дух социальной терпимости; миротворчество, разрешение конфликтов; экологическая защита; активизация населения в глубинке и т.д. Добровольцы участвуют в постоянно идущих процессах политических и социальных изменений. Волонтерство является наиболее эффективным методом практического неформального обучения в области сектора некоммерческих негосударственных (социальных) структур.

Таким образом, обобщая все вышесказанное, можно сказать, что идея волонтерства проявлялась еще на ранних ступенях развития общества, в качестве безвозмездной помощи окружающим. Гораздо позже сформировалось само понятие *волонтерства.* В России понятие добровольчества было установлено в законе РФ "О благотворительной деятельности и благотворительных организациях" № 135-ФЗ от 7 июля 1995г.

Деятельность волонтеров достаточно обширна и вариативна. Она осуществляется с учетом определенных принципов, таких как добровольность, добросовестность, безвозмездность и законность. Вовлеченность в деятельность не зависит от каких-либо ограничений. Волонтерство может быть направлено на различные сферы жизнедеятельности как человека в частности, так и общества в целом.

## 1.2 Конфликты среди молодежи

Конфликт - всегда сложный и многоплановый социальный феномен. В нем участвуют самые различные стороны: индивиды, социальные группы, национально-этнические общности, государства и группы стран, объединенные теми или иными целями и интересами. Конфликты возникают по самым различным причинам и мотивам: психологическим, экономическим, политическим, ценностным, религиозным и т.д.

Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта являются наличие у субъектов социального взаимодействия противоположно направленных мотивов или суждений. А также состояние противоборства между ними.

Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия.

Существуют четыре основных типа конфликта: внутриличностный конфликт, межличностный конфликт, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.

* Внутриличностный конфликт может принимать различные формы. Одна из самых распространенных форм - ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.
* Межличностный конфликт. Этот тип конфликта, возможно, самый распространенный. Межличностный конфликт - это конфликт между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия. Причины таких конфликтов - как социально-психологические, так и личностные. К первым относятся: потери и искажения информации в процессе межличностной коммуникации, несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, различия в способах оценки деятельности и личности друг друга и пр., напряженные межличностные отношения, стремление к власти, психологическая несовместимость.
* Конфликты между личностью и группой. Между отдельной личностью и группой может возникнуть конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.
* Межгрупповой конфликт. Это тип конфликтов, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы. Можно говорить о конфликтах между малыми, большими, формальными, неформальными и т.п. группами.[[9]](#footnote-9)

Спектр конфликтных отношений можно проследить по следующим аспектам:

* *Социальный аспект* определяет положение в обществе, восходящие или нисходящие линии и тенденции развития.
* *Экономический аспект* характеризует уровень занятости в различных сферах трудовой деятельности, возможности профессионального продвижения и карьеры, уровень доходов.
* *Политический аспект* показывает отношение в системе власти, различия в политической культуре, симпатиях и антипатиях, критике или защите режима, в плюрализме или догматичности суждений, участия в политических организациях, партиях, митингах.
* *Культурный аспект* определяет общность и различие в отношении к культурному наследию, достижениям и ценностям, в уровне образования, в нравственных нормах и эстетических вкусах, в мировоззрении, религиозности.
* *Бытовой аспект* отражает различные жизненные условия.
* *Социально психологический аспект* показывает отношение в процессе общения, в повседневной жизни, на работе, в школе и вузе, на улице и дома, между родителями и детьми.
* *Этнический аспект* характеризует отношение между различными народами, определяет характер межнациональных отношений.[[10]](#footnote-10)

Английский социолог Э. Гидденс дал такое определение конфликта: “Под конфликтом я имею в виду реальную борьбу между действующими людьми или группами, независимо от того, каковы истоки этой борьбы, ее способы и средства, мобилизуемые каждой из сторон”. Конфликт - это повсеместное явление. Каждое общество, каждая социальная группа, социальная общность в той или иной степени подвержены конфликтам. Часто люди одновременно вынуждены участвовать в нескольких самых разных конфликтах, ни один из которых не поглощает полностью их личностные ресурсы.Л. Козер в своей классической работе “Функции социального конфликта" считал, что “частичное участие индивидов в массе конфликтных ситуаций выступает в роли механизма, поддерживающего равновесие внутригрупповой структуры”. Таким образом, конфликты неизбежны, особенно в молодежной среде. Классифицируем их основные виды. Выделим:

1. Межпоколенные молодежные конфликты - наиболее важные в общественном значении конфликты, в основе которых лежат конфликты ценностей двух поколений. Между поколениями могут возникать: как взаимопонимание и единство, так и существенные различия, переходящие в конфликты.
2. Межгрупповые молодежные конфликты - конфликты между молодежными группировками, основанные на разделении лидирующих позиций.
3. Межличностные молодежные конфликты - конфликты между индивидами, в основе которого лежит конфликт ценностей. Межличностные молодежные конфликты ни чем не отличаются от обычных межличностных конфликтов (разве что по их частоте).[[11]](#footnote-11)

Подводя итог по вышесказанному, следует отметить, что существуют четыре типа конфликтов, из них типичными для молодежной среды являются конфликты межличностные и межгрупповые. Существуют так же межпоколенные конфликты, в их основе лежат противоречия между старым и устоявшимся, и новым, менее апробированным, но наиболее активным. Не смотря на то, что основными видами конфликтов, характерными для молодежной среды являются межпоколенные, межличностные и межгрупповые, внутриличностные конфликты тоже достаточно актуальны для молодежи, однако имеют меньшую распространенность. Однако конфликты носят временный характер и требуют не только правильной и своевременной диагностики, но и разрешения.

## 1.3 Конфликты в практике волонтерской деятельности

Наиболее широкое распространение в понимании конфликта получили два подхода. При одном из них конфликт определяется как столкновение сторон, мнений, сил, т.е. весьма широко. При таком подходе конфликты возможны и в неживой природе.

Другой подход заключается в понимании конфликта как столкновения противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Круг участников конфликта ограничивается группой людей.

Можно понимать конфликт как тип трудной ситуации. Если исходить из психологической сущности конфликта, то при его разрешении он может быть рассмотрен как один из типов трудных ситуаций, возникающих в процессе жизнедеятельности человека и социальной группы.

В своей практике волонтеры чаще всего сталкиваются либо с последствиями конфликтных ситуаций, либо с "запущенным" конфликтом, либо с конфликтом, как трудной ситуацией.

Для волонтеров при разрешении трудных ситуаций необходимо учитывать их общие признаки:

* наличие трудности, осознание личностью угрозы, препятствия на пути реализации каких-либо целей, мотивов;
* состояние психической напряженности как реакция личности на трудность, преодоление которой значимо для субъекта;
* заметное изменение привычных параметров деятельности, поведения, общения, выход за рамки "обыкновенности".

Основные виды трудных ситуаций:

* ситуация деятельности;
* ситуация социального взаимодействия;
* ситуация внутриличностного плана.

В трудной ситуации деятельности человеку противостоит среда. В трудной ситуации взаимодействия человеку противостоит другой человек или группа. В трудной ситуации внутриличностного плана человек противодействует самому себе.

Трудность ситуации в значительной степени определяется субъективной составляющей:

* объективной угрозы может и не быть, а человек, ошибаясь, воспринимает ситуацию как трудную. Причиной может быть его неподготовленность, искаженное восприятие;
* могут существовать реальные объективные факторы (угроза смерти, опасность аварии), но человек не знает об их существовании и не осознает ситуацию как трудную;
* личность может осознавать трудность ситуации, но неоправданно считать ее не слишком трудной для себя;
* ситуация может быть очень значима для личности, но, не находя ее решения, человек может прибегнуть к психологической защите и уйти от нее, хотя бы частично;
* ситуация может быть объективно сложной, но наличие знаний и опыта позволят преодолевать ее без особых трудностей.[[12]](#footnote-12)

Основной направленностью деятельности волонтеров в отношении конфликтов, является помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Добровольцы оказывают помощь, учитывая все составляющие трудной жизненной ситуации, сюда можно отнести не только объективную составляющую, но и признаки, и виды таких ситуаций.

Сегодня волонтеры при разрешении конфликтных ситуаций исполняют роль непрофессионального социального работника и в чем-то даже психолога. Они помогают людям без наличия определенных знаний, зачастую так им необходимых, и на интуитивном уровне. Однако при непосредственном столкновении с конфликтом доброволец может исполнить роль посредника при его разрешении.

Таким образом, исходя из разнообразия подходов к определению конфликта видно, что волонтеры чаще сталкиваются не непосредственно с конфликтной ситуацией, а с ее последствиями, либо с конфликтом, как трудной ситуацией. При таком столкновении они учитывают специфичность каждой ситуации и помогают в ее разрешении по мере возможности.

## 2. Деятельность волонтера как посредника в разрешении молодежных конфликтов

Интерес к обсуждению и внедрению в практику посреднической деятельности волонтеров при разрешении конфликтных ситуаций молодежи проявляется лишь в последнее время. Сегодня проблемы конфликта актуализированы и в реальности общественной жизни, и в сознании общества, которое постепенно переходит от неприятия и подавления конфликтов к сознанию необходимости "работы" с ними, к поиску возможностей их урегулирования. Анализ научной литературы показал, что одной из таких возможностей является посредничество в разрешении конфликтов. Сущность посредничества в конфликтах состоит в организации процесса урегулирования взаимоотношений, разрешения сложной ситуации между сторонами.

Процесс разрешения любого конфликта складывается из трех этапов. Первый - подготовительный - это диагностика конфликта. Второй - разработка стратегии разрешения и технологии. Третий - реализация комплекса методов и средств.

Диагностика конфликта - определение состояния развития конфликта. Она используется с целью:

* разработки способов воздействия на участников конфликтного взаимодействия;
* прекращения или перевода конфликта в другую, более спокойную стадию. [[13]](#footnote-13)

Диагностика конфликта включает: а) описание его видимых проявлений (стычки, кризисы и т.д.), б) определение уровня развития конфликта; в) выявление причин конфликта и его природы, г) измерение интенсивности, д) определение сферы распространенности.[[14]](#footnote-14)

Эффективное разрешение конфликта, возможно при наличии некоторых необходимых условий и реализации принципов управления конфликтом. К числу первых относятся: наличие организационно-правового механизма разрешения конфликта; достаточно высокий уровень демократической культуры в обществе; развитая социальная активность главных слоев населения; наличие опыта конструктивного решения конфликта; развитие коммуникативных связей; наличие ресурсов для осуществления системы компенсаций. Что касается принципов, то речь идет, прежде всего, о конкретном подходе к разрешению конкретных конфликтов.

Не следует забывать, что волонтеры не имеют должной подготовки для полноценного разрешения конфликтов, а потому на практике они могут применять лишь некоторые из возможных форм разрешения конфликтов. Одной из таких форм является посредничество.

Посредничество - это особая форма участия третьей стороны в урегулировании и разрешении конфликта с целью оказания содействия процессу переговоров между участниками конфликта. Содействуя конструктивному обсуждению и поиску решения проблемы, волонтер, как посредник не может определять выбор окончательного решения, который является прерогативой конфликтующих сторон.

Обычно посредничество используется тогда, когда отсутствуют простые решения конфликтных ситуаций. Это значит, что, приступая к урегулированию, волонтер сталкивается с множеством трудностей, проблем и опасностей, которые ему необходимо преодолеть. Серьезные трудности возникают и в связи с тем, что само по себе посредничество не гарантирует разрешения конфликта, в силу ряда обстоятельств может оказаться неудачным. Посредничество уместно в любом случае, на любом этапе, кроме разве что одного случая - когда в результате некомпетентности оно начнёт, наоборот, обострять ситуацию.

Вмешательство посредника целесообразно в следующих случаях:

* конфликтующие стороны проявляют готовность к совместному поиску решения проблемы, но не могут найти точек соприкосновения;
* непосредственное общение участников конфликта серьезно осложнено или прекращено, и участие третьей стороны может способствовать изменению этой ситуации;
* для конфликтующих сторон важно сохранение и продолжение взаимоотношений;
* участники конфликта заинтересованы в контроле над принимаемыми решениями;
* конфликтующим сторонам важно "сохранить лицо", т.е. сделать так, чтобы завершение конфликта не выглядело как поражение ни для одной из них, и помощь в этом посредника может оказаться весомой;
* для оппонентов важным является такой аспект преодоления разногласий, как конфиденциальность. [[15]](#footnote-15)

Выступая посредником в разрешении конфликтных ситуаций молодежи, доброволец вынужден сталкиваться с различными проблемами. В первую очередь они связаны с высокой конфликтностью молодежной среды. Так же не следует забывать и о том, что в результате посредничества доброволец может оказаться втянутым в конфликт.

Анализ литературы по конфликтологии, а точнее по разрешению конфликтов показал, что существуют различные методы их разрешения, которые возможно применить на практике при посредничестве волонтеров в разрешении конфликтных ситуаций молодежной среды:

1. Разрешение конфликта с учётом сущности и содержания противоречия. В этом случае необходимо:
* отличить повод от истинной причины конфликта, которая нередко маскируется его участниками;
* определить его основу;
* уяснить истинные мотивы вступления людей в конфликт.

2. Разрешение конфликта с учётом его целей. Крайне важно быстро определить цели конфликтующих сторон, провести четкую границу между особенностями межличностного и делового взаимодействия.

3. Разрешение конфликта с учётом эмоциональных состояний. Иными словами, необходима беседа в спокойной и доверительной обстановке.

4. Разрешение конфликта с учётом особенностей его участников. В этом случае, прежде чем приступить к разрешению конфликта, необходимо разобраться в особенностях личности каждого оппонента.

5. Разрешение конфликта с учётом его динамики. Конфликт развивается по определённым стадиям. Естественно, для каждой из них существуют определённые формы его разрешения. Если на первых стадиях целесообразны беседы, убеждения, то на этапе бескомпромиссных столкновений это уже не поможет.

6. Ещё один метод преодоления конфликтов - объективизация конфликта. Он является наиболее действенным. Разбор конфликта должен происходить в два этапа. Первый этап называется "откровенный разговор". Второй этап - объективизация. Конфликт как бы раскладывается на составные части, каждый из оппонентов должен изложить свои версии и объяснение причин, без оценок другого оппонента. [[16]](#footnote-16)

Таким образом, важно отметить, что разногласия существуют всегда, это, в какой-то мере, выражение собственного мнения молодежью. Не следует забывать, и о том, что добровольцы - это люди прямого действия, приходящие на помощь тогда и там, где это необходимо. А, следовательно, их помощь своевременна и необходима при разрешении конфликтов среди молодежи. Важно так же заметить, что волонтеры и сами относятся к молодежной среде, а потому те же конфликты что и для молодежи будут типичными и для них тоже, а так же будут близки и понятны им.

## Заключение

Таким образом, на основе изученного и проанализированного материала по конфликтологии и волонтерству, следует отметить, что сегодня данная тема является актуальной. В современных условиях ситуация разрешения молодежных конфликтов играет важную роль в обществе, так как молодежь является наиболее активным элементом общественной жизни.

Естественным является тот факт, что прежде чем рассматривать возможность посредничества добровольцев в разрешении конфликтных ситуаций молодежной среды, необходимо понять сущность волонтерства в общем, рассмотреть его понятие, принципы деятельности. А так же, рассмотреть понятие конфликта, его типологию и выявить конфликтные ситуации наиболее типичные для молодежной среды. После чего можно перейти определению посреднической роли добровольцев в разрешении конфликтов молодежи.

Волонтёрская деятельность - это широкий круг деятельности, включая традиционные формы взаимопомощи и самопомощи, официальное предоставление услуг и другие формы гражданского участия, которая осуществляется добровольно на благо широкой общественности без расчета на денежное вознаграждение. Сюда же относится и помощь в разрешении конфликтных ситуаций, как непосредственная, так и посредническая. В своей практике волонтеры часто сталкиваются с конфликтами, в том числе и с трудными ситуациями. При разрешении конфликтов добровольцы учитывают специфичность и помогают в их разрешении по мере возможности.

Для молодежной среды типичными являются следующие конфликты: межпоколенные, межличностные и межгрупповые. Хотелось бы отметить тот факт, что добровольцы и сами, прежде всего - молодежь, а потому они тоже конфликтуют, занимают активные позиции в конфликте. Но этот же факт и помогает им при разрешении подобных ситуаций, так как они сами не раз переживали все это и же не понаслышке знают о возможных методах урегулирования конфликта. Возможно, в чем-то им не хватает знаний и опыта, но это можно исправить.

Немаловажно то, что наиболее приемлемой для разрешения волонтером конфликта формой является посредничество, когда доброволец выступает в роли третьего лица, содействуя конструктивному обсуждению и поиску решения проблемы.

По итогам работы были определены некоторые наиболее оптимальные для разрешения конфликтов волонтерами методы. Их использование должно сделать посредническую работу в разрешении конфликтной ситуации более продуктивной и осмысленной.

Более точные результаты позволит получить углубленное изучение данной тематики. Однако уже сейчас можно предположить, что эффективность волонтерства в разрешении конфликтных ситуаций молодежи будет со временем увеличиваться, так как возрастет их опыт. Востребованность добровольцев повысится, позволит расширить круг возможностей при разрешении трудных ситуаций, совершенствуя способы и методы данной деятельности.

## Список литературы

1. Аксенов И.Н. Молодежные конфликты [Электронный ресурс] // http://otherreferats./sociology/00016953\_0.html
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 591 с.
3. Барадачев И. Волонтерское движение [Электронный ресурс] // http://www.rusal.ru/volonters.aspx
4. Благотворительный фонд Вдохновение, История добровольчества [Электронный ресурс] // http://www.vdohnovenie.org/blago/history/dobrovol.php
5. Будущее в твоих руках, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // http://youth.crno.ru/pro/volunteer/
6. Буртовая Е.В. Конфликтология: Учебное пособие. - 2002. [Электронный ресурс] // http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown\_konflictions/56.aspx
7. Вдовина М.В. Межпоколенные конфликты в современной российской семье. // Социс. - №1, 2005. - 102-104с.
8. Виртуальное сообщество волонтеров [Электронный ресурс] // http://community.livejournal.com/volonterstvo/
9. Всероссийский портал общественно-активных школ, Добровольчество пока не является национальным проектом [Электронный ресурс] // http://www.cs-network.ru/library/? content=doc&id=19
10. Волонтерское движение в Карелии, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // http://volunteer.karelia.ru/dobrovol.html
11. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. - М, 2000. - 224с.
12. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие. - М., 2000
13. Добровольцы России, Всеобщая декларация добровольчества [Электронный ресурс] // http://www.volunteer.ru/5/1/5\_1\_dekl1.htm
14. Конфликты и способы их разрешения. [Электронный ресурс] // http://school32-volzhsky.narod.ru/distancionnay2.htm
15. Конфликт как основная категория конфликтологии. Объект и предмет, цели и задачи конфликтологии. [Электронный ресурс] // http://conflictologiy.narod.ru/uch/gl2/gl2.htm
16. Молодежные добровольческие инициативы [Электронный ресурс] // http://www.kpmp.ru/programmy\_molodezhnoj\_politiki/molodezhnye\_ob\_edineniya/molodezhnye\_dobrovolcheskie\_iniciativy
17. Молодежные конфликты. [Электронный ресурс] // http://www.zachetka.ru/referat/preview.aspx? docid=31246
18. Морозов А.В. Деловая психология. - СПб, 2000. - 370 с.
19. Общероссийские ежегодные добровольческие социальные действия [Электронный ресурс] // http://www.fondsozidanie.ru/news/? action=show&id=86
20. Положение о деятельности волонтеров [Электронный ресурс] // http://www.prpc.ru/met\_nko/portf\_22.shtml
21. Понятие конфликта, основные черты и формы проявления. [Электронный ресурс] // http://www.ckct.org.ru/study/confl/confl6.shtml
22. Посредничество. [Электронный ресурс] // http://www.ref.by/refs/51/37310/1.html
23. Российская молодежь: проблемы и решения/ Московский центр социального прогнозирования, 2005. - 648стр.
24. Сергей Пономарев. О добровольчестве без сантиментов. [Электронный ресурс] // http://www.hro.org/node/6983
25. Словарь по общественным наукам. Глоссарий.ру [Электронный ресурс] // http://slovari.yandex.ru/dict/gl\_social/article/18/180\_48.HTM
26. Сосиденко Л.В. Конфликтность и барьеры в общении. [Электронный ресурс] // http://psychology.net.ru/articles/content/1086788449.html
27. Типология конфликтов. [Электронный ресурс] // http://bibliotekar.ru/biznes-43-2/69.htm
28. Федеральный закон от 7 июля 1995 года "О благотворительной деятельности благотворительных организациях" / Справочная система консультант
29. Что такое "волонтерство". [Электронный ресурс] // http://www.world4u.ru/volonter.html
30. Яндекс. Словари, Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] // http://slovari.yandex.ru/dict/bse/article/00014/78800.htm
1. Что такое "волонтерство". [Электронный ресурс] //http://www.world4u.ru/volonter.html [↑](#footnote-ref-1)
2. Благотворительный фонд Вдохновение, История добровольчества [Электронный ресурс] // http://www.vdohnovenie.org/blago/history/dobrovol.php [↑](#footnote-ref-2)
3. Будущее в твоих руках, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // http://youth.crno.ru/pro/volunteer/ [↑](#footnote-ref-3)
4. Благотворительный фонд Вдохновение, История добровольчества [электронный ресурс] // http://www.vdohnovenie.org/blago/history/dobrovol.php [↑](#footnote-ref-4)
5. Яндекс. Словари, Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] // http://slovari.yandex.ru/dict/bse/article/00014/78800.htm [↑](#footnote-ref-5)
6. Федеральный закон от 7 июля 1995 года «О благотворительной деятельности благотворительных организациях» / Справочная система консультант [↑](#footnote-ref-6)
7. Волонтерское движение в Карелии, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // http://volunteer.karelia.ru/dobrovol.html [↑](#footnote-ref-7)
8. Будущее в твоих руках, Развитие добровольчества [Электронный ресурс] // http://youth.crno.ru/pro/volunteer/ [↑](#footnote-ref-8)
9. Типология конфликтов. [Электронный ресурс] //http://bibliotekar.ru/biznes-43-2/69.htm [↑](#footnote-ref-9)
10. Аксенов И. Н. Молодежные конфликты [Электронный ресурс] // http://otherreferats./sociology/00016953\_0.html [↑](#footnote-ref-10)
11. Молодежные конфликты. [Электронный ресурс] // http://www.zachetka.ru/referat/preview.aspx?docid=31246 [↑](#footnote-ref-11)
12. Конфликт как основная категория конфликтологии. Объект и предмет, цели и задачи конфликтологии.[Электронный ресурс] // http://conflictologiy.narod.ru/uch/gl2/gl2.htm [↑](#footnote-ref-12)
13. Словарь по общественным наукам. Глоссарий.ру [Электронный ресурс] //http://slovari.yandex.ru/dict/gl\_social/article/18/180\_48.HTM [↑](#footnote-ref-13)
14. Сосиденко Л.В. Конфликтность и барьеры в общении. [Электронный ресурс] //http://psychology.net.ru/articles/content/1086788449.html [↑](#footnote-ref-14)
15. Буртовая Е.В. Конфликтология: Учебное пособие. – 2002. [Электронный ресурс] // http://www.i-u.ru/biblio/archive/unknown\_konflictions/56.aspx [↑](#footnote-ref-15)
16. Морозов А.В. Деловая психология. - СПб, 2000. – 370 с. [↑](#footnote-ref-16)