

МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ И РАЗВИТИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА

Mediation in Education and Development of Conflictological Competence of the Teacher

Marina Yuferova

Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky,
Russian Federation

Olga Koryakovtseva

Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky,
Russian Federation

Tatyana Bugaychuk

Yaroslavl State Pedagogical University named after K.D. Ushinsky,
Russian Federation

Abstract. *The history of mankind confirms: both harmony and conflict are characteristic of communication in society. This article is devoted to the problem of conflicts in education. Unfortunately, conflict interaction occurs in school life, therefore, teachers need to learn how to apply innovative technologies in resolving conflicts, focus on respecting the rights and freedoms of all participants in the educational process, and act in accordance with the interests of the parties. The article discusses the technology of mediation, which orients the participants in the interaction towards cooperation in the conflict with the help of a mediator. The implementation of mediation practice requires special training of teachers, the formation of completely new competencies and, first of all, conflict management, which should be developed within the framework of continuous pedagogical education, using interactive training technologies and role-playing games. The authors present the experience of implementing the advanced training program “successful strategies of behavior in conflict and the development of a teacher's resistance to conflict”.*

Keywords: *conflict, mediation, conflictological competence, teacher training.*

Введение *Introduction*

В последние годы в современной психолого-педагогической науке растёт интерес к проблеме гармонизации взаимоотношений, поиску

условий снижения уровня конфликтности в образовательной среде. На фоне общего культурного упадка и утраты морально-нравственных ориентиров все более отчетливо проявляется кризис школьного и семейного воспитания, который порождает противоречия, обусловленные коммуникативными, поведенческими, ценностными, структурными факторами.

Образовательный процесс сопровождается интенсивным эмоциональным общением его участников и требует своевременного предупреждения и компетентного разрешения возникающих противоречий. Это обусловлено не только значительным ростом числа конфликтных ситуаций в школьном образовании, но и их высокой эмоциональностью, стремительной динамикой, деструктивными последствиями для процесса обучения и воспитания школьников. В конфликты, развивающиеся между школой и семьей ученика, нередко вовлекаются внешние институты (органы управления образованием, полиция, прокуратура, СМИ). Иногда стороны забывают о своих истинных интересах, их действия перестают быть разумными, а отношения друг с другом становятся враждебными. Все это снижает вероятность реализации стратегии сотрудничества и может отрицательно сказаться на процессе и результатах обучения и воспитания ребенка.

В сложившихся условиях необходимость совершенствования системы профилактики и внедрения комплексных инновационных технологий в сфере урегулирования конфликтов в образовании приобретает особое значение.

Медиация как способ урегулирования школьных конфликтов стала популярной, благодаря массовому внедрению инновационных технологий в образование (Bouille & Nesic, 2016). В то же время как любая инновация медиативная теория и практика воспринимаются некоторыми педагогами скептически. Часто встречаются как ошибочное понимание сути медиации школьными специалистами, так и формальный подход к внедрению данной инновации, сомнения и страх перед неизвестной технологией, которую необходимо осваивать. Всё это приводит к поспешным выводам о неэффективности медиативного подхода, к разочарованию в медиации, её обесцениванию.

Существуют и объективные трудности внедрения медиативной технологии: так, отсутствие нормативно-правового обеспечения школьной медиации и проработанного регламента межведомственного взаимодействия при урегулировании конфликтов с несовершеннолетними рождает вопрос о законности вмешательства медиатора в ряде случаев, где уже задействованы полиция и комиссия по делам несовершеннолетних. Остаются дискуссионными вопросы инициирования медиации,

организации документооборота, статуса медиатора в школе и реализации принципов добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия. Особенно сложной, безусловно, остается проблема подготовки кадров.

Мы видим решение большинства из названных проблем в обучении школьных педагогов основам медиации и развитию у них конфликтологической компетентности на базе нашего Университета.

Теоретические основы исследования *Theoretical Substantiation of the Problem*

Часто педагог оказывается в роли участника, свидетеля или посредника в межличностных конфликтах. Его компетентное поведение, направленное на минимизацию деструктивных проявлений конфликта, является профессионально важным качеством.

Профессиональный стандарт педагога предполагает наличие умений:

- анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе деловую, дружелюбную атмосферу;
- защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях;
- владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения.

Иными словами педагог обязан осуществить компетентное вмешательство в возникшую конфликтную ситуацию. Для этого ему надо знать структурные, функциональные и динамические особенности педагогических конфликтов, владеть разными способами разрешения конфликтов, в том числе - основами медиации (Koryakovtseva, Yuferova & Bugaychuk, 2017).

В развитие концептуальных основ разработки проблемы школьных конфликтов и способов их урегулирования свой вклад внесли такие российские исследователи, как Г.И. Козырев (Kozyrev, 2001), М.М. Рыбакова (Rybakova, 1991), Е.И. Степанов (Stepanov & Banykina, 2006) и др. Изучением вопросов конфликтологической компетентности также нашло отражение в многочисленных исследованиях российских учёных: Г.Г. Бекмаганбетовой (Bekmaganbetova, 2007), М.В. Башкина, М.М. Кашапова (Kashapov & Bashkin, 2020), Т.Р. Саралиевой (Saraliyeva, 2011), А.А. Вербицким, О.И. Щербактовой (Verbitskiy & Shcherbakova, 2012).

Вопросы же урегулирования конфликтов и организации служб медиации, особенно в школьном образовании очень подробно рассматривались в трудах зарубежных специалистов: D. Hoffman & R. Wolmann (2014), J. Winslade & M. Williams (2012), T. Whatling (2012).

Медиация – это переговоры конфликтующих сторон с участием нейтрального посредника. Классиками отечественного подхода в медиации по праву можно считать О.В. Аллахвердову (Allakhverdova, 2007), Е.Н. Иванову (Ivanova, 2012), А.Д. Карпенко (Karpenko & Osinovskiy, 2016), которые в 90-е гг. первыми в России освоили зарубежную теорию и практику медиации, адаптируя её к российской культуре. Теоретические изыскания и богатый практический опыт этих и других специалистов позволили оформиться той парадигме, которая обеспечивает эффективность применения медиации. Во-первых, это соблюдение принципов добровольности участия сторон, их равноправия, нейтральности медиатора и конфиденциальности переговоров, во-вторых, следование чёткому алгоритму – последовательности этапов, на каждом из которых решаются определённые цели и задачи (Allakhverdova, 2007), в-третьих, использование техник и приёмов медиации, адекватных этапу переговоров, их содержанию и эмоциональному состоянию конфликтующих сторон (Ivanova, 2012).

Важной составляющей успешной медиации является позиция медиатора, который создаёт на переговорах атмосферу уважения и защищённости, чтобы каждый участник почувствовал себя услышанным и понятым, выразил эмоции, осознал свои истинные интересы, принял активное участие в поиске взаимовыгодного решения. Медиатор не оценивает действия сторон, не советует, не осуждает, напротив, в процессе переговоров он создаёт единое информационное пространство, в котором факты старается отделить от субъективных интерпретаций участников, задаёт открытые вопросы.

Школьная медиация позволяет достигать как краткосрочных, так и долгосрочных целей. Она помогает взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а школьников учит договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников. Данная практика способствует развитию социальной компетентности, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах конфликта. Участие в медиативных процедурах детей, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает цениться ими все выше. Это важно, как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой

сфере, так и для построения устойчивых общественных и семейных отношений.

Таким образом, школьная медиация способствует реализации компетентностного подхода, который предполагает усиление практической направленности образования с целью успешной интеграции личности в обществе, а её успешное применение возможно только при системном развитии конфликтологической компетентности школьных учителей в рамках непрерывного педагогического образования. Отсюда, цель нашего исследования – изучение особенностей развития конфликтологической компетентности педагогов школ г.Ярославля.

Материалы и методы исследования *Materials and Methods*

ЯГПУ им. К.Д. Ушинского реализует Проект, цель которого - разработка и совершенствование системы профилактики конфликтов в образовательных организациях посредством развития и поддержки школьных служб медиации г.Ярославля с использованием институциональных ресурсов (Yuferova, Koryakovtseva, Bugaychuk, & Strelova, 2018).

Создание Служб медиации в образовательных организациях требует комплексного подхода, рассчитанного на долгосрочную перспективу, а также системной подготовки кадров и повышения их квалификации в этом направлении.

Это достаточно трудоемкий процесс, преследующий следующие цели:

- краткосрочные (интервенция): преодоление актуальных конфликтов, достижение консенсуса и взаимопонимания в школьном коллективе;
- среднесрочные (решение конфликтов): продвижение конструктивного подхода к конфликтам;
- долгосрочные (превентивность): развитие социальных компетентностей, создание позитивной культуры разрешения конфликтов.

Школьная служба медиации по своему характеру – это волонтерское движение. Она состоит из команды кураторов (взрослых медиаторов из числа педагогических работников) и учащихся-медиаторов.

Деятельность школьной службы медиации направлена как на практическое урегулирование конфликтов, так и на создание новой культуры взаимоотношений (и в рамках образовательной организации, и в будущей взрослой жизни школьников).

Поэтому, наше исследование было представлено двумя основными блоками. Первый блок – это аналитический, он был связан с выявлением трудностей у учителей в процессе урегулирования школьных конфликтов и определением эффективности проводимых в рамках исследования мероприятий. Основные методы, которые были использованы – это опрос через анкетирование и беседу с педагогами. Также был проведён анализ уровня конфликтологической компетентности с помощью диагностических методик: тест «Незаконченные предложения»; опросник «Профессиональное (эмоциональное) выгорание» (МВІ), адаптация Н.В. Водопьяновой.

В исследовании конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы города Ярославля приняли участие 24 испытуемых в возрасте от 24 до 66 лет, со стажем работы от 1 года до 45 лет.

Второй блок исследования связан с развитием у педагогов конфликтологической компетентности. Освоение и реализация школьниками переговорных и медиативных технологий в школе являются эффективными, если представители администрации школы, педагоги, родители знают, понимают и приветствуют медиацию как способ урегулирования школьных конфликтов, поэтому важной составляющей нашего инновационного проекта было конфликтологическое просвещение педагогов в формате социально-психологических тренингов, курсов повышения квалификации, участия в областных педагогических советах (Yuferova, 2020). Также нами были подготовлены просветительские лекции на канале youtube, которые вызвали у педагогов интерес к деятельности школьных служб медиации.

Результаты и их обсуждение ***Results and Discussion***

Наш опыт организации деятельности регионального ресурсного центра «Развитие кадрового потенциала школьных служб медиации» на базе МОУ «Средняя школа № 66» г. Ярославля, а также многолетний опыт проведения медиации позволил прийти к выводу, что педагог чаще всего в конфликте находится в экспертной позиции, он оценивает ситуацию, высказывает своё профессиональное мнение о ней, решает, кто виноват, советует, порицает или хвалит, заставляет извиниться виновного, призывает к совести.

У 90% педагогов – слушателей курсов повышения квалификации по программе «Организация деятельности школьных служб медиации», проведённых в ЯГПУ им. К.Д.Ушинского с 2017 по 2020 гг., - на вопрос

анкеты «Что было сложным для Вас в освоении медиации?» самыми частыми ответами были: «удержаться от советов и собственных оценок конфликтной ситуации» и «сохранять нейтральность по отношению к проблеме и сторонам». Педагогу привычно и понятно при посредничестве в конфликте выступать в роли «арбитра», авторитетного лица, который выносит решение. Однако, если такое решение принимается поспешно, без тщательного анализа ситуации, под влиянием субъективных стереотипов, то учитель может быть обвинён в потере нейтральности, равнодушии, категоричности и оказаться сам вовлечённым в дальнейшее конфликтное взаимодействие, но уже в качестве стороны конфликта.

Дело в том, что межличностные конфликты, несмотря на типичные эмоциональные и поведенческие проявления сторон, обладают уникальными характеристиками, связанными с историей отношений и контекстом развития событий, мотивами, потребностями, ценностями участников, поэтому каждая конфликтная ситуация требует тщательного изучения, для чего познающий её субъект должен обладать достаточным временем, желанием, личностными ресурсами.

Особая роль в развитии конфликтологической компетентности педагогов принадлежит разработанной и реализуемой в нашем университете программе «Успешные стратегии поведения в конфликте и развитие конфликтоустойчивости педагога». Интересно, что основным принципом развития конфликтологической компетентности преподавателя на занятиях по данной программе является органическое вплетение ситуации передачи знаний в процесс практической деятельности (то есть, знание как ответ на реально существующий и осознаваемый запрос педагога). Только в условиях такого сотрудничества возможно взаимное понимание и эффективное психологическое просвещение педагогов, особенно по вопросам, связанным с его конфликтологической грамотностью.

Учебный план программы повышения квалификации «Успешные стратегии поведения в конфликте и развитие конфликтоустойчивости педагога» включает в себя 4 раздела: «Понятие о конфликте. Основные подходы к изучению конфликта», «Особенности конфликтов в образовательной среде», «Эффективное поведение и коммуникативная компетентность преподавателя в конфликте», «Управление конфликтом. Переговоры и медиация как альтернативные способы разрешения конфликта». Для развития конфликтологической компетентности педагога необходимо обладать знаниями о конфликте, особенностях его развития в образовательной среде, признаках конфликтного поведения обучающихся и коллег, основных конфликтогенах, о стратегиях поведения в конфликтах,

а также – уметь выбирать эффективные стратегии и управлять конфликтом.

Формирование конфликтологической компетентности педагога связано с преодолением разнообразного рода трудностей как внутреннего, так и внешнего плана. Например, к таким проблемам можно отнести наличие субъективных барьеров, в частности – элементов профессиональной деформации. Так, в исследовании М.А. Юферовой установлено, что высокий уровень эмоционального выгорания педагога становится препятствием для всесторонней оценки конфликтной ситуации, способствует выбору педагогом стратегии одностороннего выигрыша в конфликте (Yuferova, 2020). Но авторитарное поведение, подавление или, напротив, приспособленчество не удовлетворяет интересы той или иной стороны конфликта и может рассматриваться лишь как временная мера. Значит только профилактика и коррекция симптомов эмоционального выгорания педагогов может способствовать сохранению и расширению репертуара поведенческих стратегий педагога в конфликте, в частности демократического и творческого стилей и стратегии сотрудничества, что позволит оптимизировать общение участников образовательного процесса.

Заключение *Conclusions*

Таким образом, становится очевидным, что конфликтологическая компетентность преподавателя как владение системой знаний о педагогическом конфликте создает предпосылки для формирования мотивации к применению полученных знаний в профессиональной деятельности, для решения проблем в конфликте, а также для личностного и профессионального самосовершенствования.

Наша практика показала, что компетентное вмешательство медиатора-переговорщика возможно на любом этапе развития конфликта, даже если ситуация зашла в тупик и стороны исчерпали имеющиеся ресурсы.

Положительный эффект имеет многосторонняя медиация в школе. Как правило, в таких переговорах принимают участие родители ребенка, пострадавшего в результате драки или психологического давления со стороны других учеников, и родители виновных в инциденте детей, а также – классный руководитель, завуч, социальный педагог. Подобные встречи с участием медиатора очень полезны. Они позволяют участникам восполнить недостающую информацию о случившемся, отреагировать эмоции, поговорить о том, что беспокоит каждого; посмотреть на конфликт с разных позиций.

Важной составляющей в медиации является возможность проговаривания сторонами своих убеждений, интересов и ценностей, что способствует переосмыслению конфликта. Часто такие встречи проходят эмоционально, однако четкое использование медиатором специальных коммуникативных технологий, соблюдение правил переговоров, своевременное восстановление баланса сил и адекватная реакция на манипуляции позволяет достичь на переговорах атмосферы доверия и сотрудничества и выработать соглашение, отвечающее интересам сторон. Медиация создает эталон межличностных отношений, в которых человек может защитить свои интересы, не ущемляя интересов другой стороны конфликта. Медиация способствует не только урегулированию конфликтной ситуации, но и сохранению отношений сторон, ответственному подходу к дальнейшему взаимодействию друг с другом.

Также важно отметить, что конфликтологическая подготовка педагогов общеобразовательных учреждений является одним из актуальных направлений современного педагогического образования. В результате исследования мы констатировали как сам факт необходимости разработки и реализации программы формирования конфликтологической компетентности педагога, её когнитивного, эмоционального, мотивационного и поведенческого компонентов, так и предложили эффективную программу развития конфликтологической компетентности педагогов «Успешные стратегии поведения в конфликте и развитие конфликтоустойчивости педагога», в которой сделан акцент на практическую отработку конфликтных ситуаций, систему профилактики и коррекции симптомов эмоционального выгорания педагогов, повышение уровня рефлексивности, мотивации конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и снижение уровня эмоциональных помех в коммуникации.

Summary

The problem of high conflict in the educational environment, a change in society's attitude towards the teacher, who in modern conditions is becoming increasingly limited in the implementation of educational functions, the use of legitimate disciplinary methods in school conflicts is relevant. The teacher's ability to act constructively in conflict situations allows him to successfully solve functional problems and ensure productive interaction with students. The successful implementation of the fundamental principles of mediation is possible only if the teacher's conflictological competence develops, including through specialized advanced training courses. The development of personal and professional competencies of the teacher will become the basis for the successful implementation of the possibilities of mediation in the settlement of interpersonal conflicts in the educational environment.

Литература References

- Allakhverdova, O.V. (2007). Mediatsiya kak sotsial'no-psikhologicheskii fenomen. *Vestnik SPbGU, Seriya 6. Politologiya. Mezhdunarodnyye otnosheniya*. № 2-1. 151-158.
- Bekmaganbetova, G.G. (2007). Konfliktnost' kak psikhologicheskaya problema. *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta*, № 2. 41-45.
- Boulle, L., & Nestic, M. (2016). *Mediation: principles, process, and practice*. London: Butterworths.
- Hoffman, D., & Wolmann, R. (2014). The Psychology of Mediation. *Cardozo j. of conflict resolution, Vol. 14*, 759-806.
- Ivanova, Ye. N. (2012). *Kommunikativnyye instrumenty konfliktologa*. SPb.: Sankt-Peterburgskoye filosofskoye obshchestvo.
- Karpenko, A.D., & Osinovskiy A.D. (2016). *Mediatsiya*. SPb. ANO «Redaktsiya zhurnala« Treteyskiy sud »»; M.: Statut. 480
- Kashapov, M.M., & Bashkin M.V. (2020). *Psikhologiya konfliktnoy kompetentnosti*. Moskva: Izdatel'stvo Yurayt. 124.
- Koryakovtseva, O.A., Yuferova, M.A., & Bugaychuk, T.V. (2017). Conflict tolerance of a teacher: diagnosis and development. *Society. Integration. Education. Proceedings of the International Scientific Conference, Volume I. Rezekne: Rezeknes Academy of Technologies*, 554-562.
- Kozyrev, G.I. (2001). *Vvedeniye v konfliktologiyu*. M.: Gumanit. izd. tsentr VLADOS. 176.
- Rybakova, M.M. (1991). *Konflikt i vzaimodeystviye v pedagogicheskom protsesse*. M.: Prosveshchenii. 127.
- Saraliyeva, T.R. (2011). Problemy konfliktologicheskoy kompetentnosti uchitelya. *Obrazovaniye i nauka XXI veka*. Sofiya: Byal GRAD-BG: OOD. 48-51
- Stepanov, Ye. I., & Banykina, S.V. (2006). *Konflikty v sovremennoy shkole. Izucheniye i upravleniye*. M.: KomKniga.
- Whatling, T. (2012). *Mediation Skills and Strategies: A Practical Guide*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Winslade, J., & Williams, M. (2012). *Safe and Peaceful Schools: Addressing Conflict and Eliminating Violence*. Corwin.
- Yuferova, M.A. (2020). Shkol'naya mediatsiya kak resurs razvitiya kommunikativnykh sposobnostey podrostka. *Yaroslavskiy pedagogicheskii vestnik*, № 5 (116). 170-176.
- Yuferova, M.A., Koryakovtseva, O.A., Bugaychuk, T.V., & Strelova, A.I. (2018). *Mediatsiya v obrazovanii*. RIO YAGPU, 2018.
- Verbitskiy, A.A., & Shcherbakova, O.I. (2012). *Konfliktologicheskaya kul'tu ra lichnosti. Formirovaniye v kontekstnoy obrazovatel'noy srede*. Saarbryukken: Palmarium Academic Publisching, 437.