

© А. А. Гребенкина, Е. В. Гребенкин

УДК 373.3/.5 (075.8)

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ УЧЕБНОГО КУРСА «КОНФЛИКТОЛОГИЯ И МЕДИАЦИЯ В ШКОЛЕ»*

А. А. Гребенкина, Е. В. Гребенкин (Новосибирск, Россия)

В статье рассматриваются инновационные подходы к организации конфликтологической подготовки студентов педагогического вуза. Уделяется внимание вопросам разрешения педагогических конфликтов и повышения компетентности педагогов и психологов в сфере предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в системе образования. Медиация рассматривается как альтернативная технология разрешения споров и конфликтов в образовательном учреждении.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная компетентность, конфликтологическая подготовка, медиация медиативная техника.

Деятельность психологов и педагогов в системе образования часто протекает на фоне конфликтных ситуаций. Как следствие приобретает актуальность проблема повышения компетентности педагогов и психологов в сфере предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в системе образования.

Образовательный стандарт высшего профессионального педагогического образования включает в себя общие курсы педагогического, психологического, и

социологического направлений, в содержании которых рассматриваются проблемы межличностных отношений, психологии малых и больших групп, межгрупповые отношения и взаимодействие. Вместе с тем, результаты опросов, тестирований, а также наблюдение за деятельностью молодых педагогов в школе показывают, что общей психологической и социально-педагогической подготовки, предусмотренной стандартом не достаточно.

* Работа выполнена в рамках реализации федеральной целевой программы «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009-2013 гг. (мероприятие 1.2.1, Гуманитарные науки, соглашение 14.В37.21.0985).

Гребенкина Анна Александровна – кандидат педагогических наук, доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин, Новосибирская государственная архитектурно-художественная академия.

E-mail: annushka_2007@mail.ru

Гребенкин Евгений Владимирович – кандидат педагогических наук, доцент кафедры педагогики и психологии, Новосибирский государственный педагогический университет.

E-mail: rusforscher@mail.ru

В первую очередь, это относится к знаниям и умениям педагогов по профилактике и разрешению конфликтов. Для педагога умение конфликтовать означает способность воплощать собственные желания и потребности без причинения ущерба окружающим. Пассивное поведение или робость перед конфликтом приводит к тому, что педагог не может выразить себя адекватно и вследствие этого позволяет себя подавить, перехитрить или запугать.

Целью курса «Конфликтология и медиация в школе» является формирование у студентов представления о причинах конфликтов в системе образования, неоднозначности взглядов на сущность и структуру конфликтов в школе. Обучение студентов строится на освоении различных концепций и подходов к изучению данного явления.

Задачами курса являются:

- ознакомление студентов с основными понятиями курса, понятие конфликта как психологического феномена;
- ознакомление с особенностями и видами конфликтов, внешними проявлениями и способами преодоления конфликтов;
- формирование представления и первичное овладение технологией разрешения конфликтов в школе и овладении медиативной технологией разрешения конфликтов.

Базовая основа конфликтных ситуаций, в которые оказываются втянутыми учителя, представлена целым комплексом причин:

- невозможность (ограниченная возможность) учителя прогнозировать характер поведения учеников на уроке или на перемене;
- неожиданность поступков учеников, которые приводят педагога в состояние

смятения и нарушают запланированный ход урока;

- стремление учителя любыми средствами сохранить свой статус;
- оценивание учителем не поступка ученика, а его личностных качеств, излишняя строгость и требовательность;
- проекция на семью и стремление учителя подчеркнуть отрицательные качества родителей и образ жизни семьи в целом;
- отчужденность учителя от личных проблем школьника, эмоциональная черствость.

В методическом арсенале учителя в основном активно используются традиционные методы урегулирования конфликтов, отказаться от которых (особенно учителю со стажем) бывает чрезвычайно сложно. Однако при работе с конфликтами современных школьников следует применять современные методы психолого-педагогического воздействия, одним из которых является медиация.

Как технология урегулирования конфликтов в школе, медиация стала применяться относительно недавно (80-90-е годы XX столетия). Зарубежные исследователи утверждают, что впервые она появилась в Америке и постепенно стала распространяться по всему миру. В начале XXI века во многих странах мира медиация является официально признанной профессией.

В настоящее время существуют несколько определений медиации.

Медиация, (лат. *mediatio* – право] – посредничество, содействие третьей, нейтральной стороны в мирном разрешении споров.

Медиация (англ. *mediation* – посредничество) – содействие третьей стороны двум или более лицам в поисках

соглашения в спорной или конфликтной ситуации.

Медиация – переговоры по правилам, особым образом организованный переговорный процесс по разрешению конфликта с участием третьей нейтральной стороны – медиатора.

Целесообразность применения медиации основана на признании факта позитивного влияния третьей нейтральной стороны (посредника) на проведение переговоров. Медиация имеет разнообразные исторические и культурные корни. В последнее десятилетие к медиации заметно возрос исследовательский интерес, и она стала начала играть заметную роль в системе образования и отправления правосудия многих стран мира.

Ключевой фигурой процесса медиации является медиатор – лицо (группа лиц или организация), осуществляющее посредническую деятельность. Медиатор –

профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликтов [2, с. 96].

Медиатор может играть роль «заместителя» прямых контактов между сторонами. Медиаторами могут быть администраторы, педагоги, консультанты и др. или группа лиц, осуществляющих миротворческую миссию.

Медиация основывается на принципе «выиграть-выиграть». Проведение примирительной процедуры требует большого терпения и упорства. Истинные преимущества медиации заключаются в поиске более приемлемых решений, взаимоуважении, соблюдении взятых на себя обязательств, восстановлении отношений между школьниками, педагогами или родителями.

Технологическую карту проведения медиации можно представить в виде последовательно сменяющих друг друга **этапов**:

Первый этап	Предварительные, индивидуальные встречи со сторонами конфликта. Уточнение позиций конфликтующих сторон, определение возможности проведения примирительной встречи – медиации;
Второй этап	Формирование взаимоприемлемой повестки переговоров; представление сторон, выяснение причин и обстоятельств способствовавших возникновению конфликта, восстановление картины конфликта, версия контрагента А – контрагента Б;
Третий этап	«Вентиляция эмоций», обид, взаимных претензий;
Четвертый этап	Основной этап – формулирование предложений, взаимных уступок;
Пятый этап	Подготовка и подписание примирительного договора, соглашения; контроль, отслеживание дальнейшего развития ситуации [1, с. 328].

Медиация (посредничество) не может быть универсальным инструментом урегулирования конфликтов. В определенных ситуациях ее применение недопустимо. Однако, анализ конфликта при помощи медиатора (посредника), дает шанс, как учащимся, так и педагогам, переосмыслить свое поведение, активизирует внутренние ресурсы.

Этому искусству (искусству договариваться) стали обучаются студенты НГПУ. Опыт внедрения курса конфликтология и медиация в школе в Новосибирском государственном педагогическом университете показал, что искусство разрешения конфликтов привлекает многих студентов возможностью тренировки миротворческих навыков, способствует повышению самооценки и социального статуса молодого специалиста.

Студенты, которые прошли данный курс, на вопрос о результатах своего обучения, отвечали следующим образом:

– конфликт, с которым работает медиатор, превращается в созидательный процесс. Посредничество открывает возможность сотрудничества, разрешения конфликта на основании удовлетворения взаимных интересов, по принципу «выигрыш-проигрыш».

– у студентов, прошедших данный курс, улучшаются взаимоотношения в группе, ослабляется враждебность и напряженность.

– внедрение посредничества позволяет снизить количество фактов унижения учащихся и отстранения их от занятий.

Студенты учатся не только разрешать конфликты, но и овладевают навыками активного слушания, открывают в себе лидерские качества и способности к коммуникации.

Школьники, с которыми студенты проводили примирительные встречи на практике, говорили о том, что при помощи молодых педагогов им наконец-то удалось разрешить длительные конфликты, ранее считавшиеся для них бесперспективными (намного проще оказалось рассказать о своих проблемах учителям, которые не имеют в отношении тебя негативного мнения, нежели, учителям, у которых ты учишься).

На рефлексивных семинарах студенты-медиаторы отметили, что благодаря новой для себя деятельности они научились: лучше понимать себя, слушать собеседника, работать в команде, признавать свои и чужие ошибки, «добираться до сути человеческого поведения».

Управлять конфликтами в педагогическом коллективе чрезвычайно сложно. Педагог, который владеет медиативной техникой, может выполнять посредническую функцию, но в ограниченном объеме. Сложные конфликты должны разрешать специально обученные учителя-медиаторы, которые пользуются уважением и доверием среди педагогов, или медиаторы, приглашенные со стороны.

Экспериментальные исследования, проведенные в ряде школ России спустя два года, после внедрения медиации, показали, что эффективность у нее очень высокая. Особенно благоприятные результаты получаются в тех школах, которые смогли наладить неформальное сотрудничество между учениками и учителями. В школах, работающих по инновационной программе, заметно улучшился психологический микроклимат, повысился уровень взаимного доверия, защищенности.

Отработка навыков ведения переговоров требует всестороннего анализа реальных проблем современной школы и противоречий,

скрытых внутри педагогической деятельности. Чем разнообразнее и разнонаправленней человеческие интересы, тем сложнее их объединять и увязывать, приводить к гармонии. Несомненно, профилактика конфликтов должна быть более приоритетным видом деятельности образовательного учреждения, нежели работа, связанная с их урегулированием.

В настоящее время объектом педагогического воздействия в основном, являются школьники, а учителя и родители остаются вне поля зрения [3]. Работа с конфликтами в школе требует специальной подготовки учителей, организации рефлексии их деятельности, педагогических консилиумов по обсуждению коммуникативной этики учителя, умению слушать и слышать учеников, применению современных

воспитательных подходов к ученикам и изучению их менталитета.

Умение грамотно и конструктивно разрешать конфликтные ситуации может и должно стать одним из ведущих навыков у современных педагогов, работающих в современной школе.

Внедрение в образовательный процесс специальных тренингов для студентов, позволяет на практике рассматривать проблемы современных школьников, определять пути выхода из кризисных ситуаций, видеть педагогические просчеты и недоработки в учебно-воспитательном процессе. Учитель должен уметь работать с конфликтом. В зависимости от того, насколько эффективной будет данная работа последствия конфликта станут функциональными (конструктивными) или дисфункциональными (деструктивными).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Социальная работа:** Учебное пособие / под ред. Н.Ф. Басова. – М.: Изд.-торг. корпор. «Дашков и К», 2008. – 364 с.
2. **Бесемер Х.** Медиация. Посредничество в конфликтах / пер. с нем. Н. В. Маловой : «Духовное познание», Калуга, 2004. – 176 с.
3. **Гребенкин Е.В., Хаббергер В.** Особенности конфликтного поведения младших школьников и школьников подросткового возраста: взгляд из России и Германии // Вестник Новосибирского государственного педагогического университета. – 2012. – № 1 (5). – С. 16–24

UDC 373.3/.5 (075.8)

**INNOVATIVE APPROACHES TO ORGANIZATION OF EDUCATIONAL PROCESS
OF THE RATE
«CONFLICTOLOGY AND MEDIATION AT SCHOOL»**

A. A. Grebenkina, E. V. Grebenkin (Novosibirsk, Russia)

This article describes the innovative approaches to conflictological training the students of Pedagogical University. The attention is paid to questions of the sanction of pedagogical conflicts and increases of competence of teachers and psychologists in sphere of the prevention and the constructive resolution of conflicts in an education system. Mediation is seen as an alternative technology disputes and conflicts in the educational institution.

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

Grebenkina Anna Aleksandrovna – the candidate of pedagogical sciences, the senior lecturer of faculty of humanitarian and social and economic disciplines, Novosibirsk state architecturally-art academy.

E-mail: annushka_2007@mail.ru

Grebenkin Evgenie Vladimirovich – candidate of pedagogical sciences, the senior lecturer of faculty of pedagogics and psychology Novosibirsk State Pedagogical University.

E-mail: rusforscher@mail.ru