

С.А. ОБОРОТОВА

Применение технологии медиации в разрешении семейных и школьных конфликтов

В статье обоснована актуальность современных подходов к разрешению конфликтных ситуаций, возникающих в воспитательно-образовательном пространстве, и подчеркнута необходимость обучения всех участников педагогического процесса навыкам их грамотного урегулирования. В качестве одной из эффективных технологий развития коммуникативных свойств личности предложена медиация, изучение которой включено в образовательные программы

для обучающихся, семинары и тренинги для родителей, программы повышения квалификации и переподготовки для педагогов, психологов и других специалистов.

Ключевые слова: общение, педагогический конфликт, семейный конфликт, медиация, воспитательно-образовательный процесс, повышение квалификации педагогов, профессиональная переподготовка педагогов.

Современные приоритеты в области государственной политики и модернизации образования показывают, что качество образования связывается с понятием «качество жизни», раскрывающимся через такие категории, как «здоровье», «социальное благополучие», «защищенность», что обуславливает необходимость существенных изменений, направленных на расширение возможностей социального выбора, развитие навыков бесконфликтного и поликультурного взаимодействия, формирования толерантного мышления у молодежи.

Предполагающиеся преобразования ведут к изменению и роли учителя, чувствующего себя неуверенно из-за перемен, порой радикального характера, затронувших его профессиональную деятельность, и роли обучающихся и их родителей, которые, являясь главными участниками образовательного процесса, также вовлечены в эти изменения, что порой порождает конфликты.

В психолого-педагогических исследованиях А.Я. Анцупова, С.В. Баклановского, Н.И. Леонова, М.М. Рыбаковой, А.И. Шипилова и др. подчеркивается, что межличностные и межгрупповые конфликты имеют негативный характер и влияют на все процессы жизнедеятельности образовательной организации: конфликты между детьми, конфликты между педагогом и ребенком, конфликты между педагогами, конфликты педагогов с администрацией ухудшают социально-психологический климат в педагогическом коллективе, заметно усложняют и без того «нелегкую жизнь». В любом конфликте родителя и педагога страдающая сторона – всегда ребенок, вне зависимости от того, кто прав, кто одерживает победу, а кто терпит поражение [1; 2].

Следовательно, способность не только безболезненно разрешать, но и своевременно распознавать как тип конфликта, так и вызывающие его причины, предупреждать возникновение конфликтов – одна из важнейших способностей современной личности, а своевременная диагностика межличностных конфликтов в педагогических коллективах имеет важное значение как для их профилактики, так и для конструктивного разрешения. Кроме того, руководитель образовательной организации, педагог, психолог, логопед и др. специалисты, родители нуждаются в новых методиках, позволяющих создать комфортные условия для каждого участника воспитательно-образовательного процесса [Там же].

Одной из таких методик является школьная медиация как новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

Медиация (от лат. *mediare* – посредничать) относится к альтернативным методам разрешения споров, в котором третья, нейтральная сторона – медиатор – оказывает содействие сторонам, вовлеченным в спор, в поиске взаимовыгодного решения.

В Словаре медиатора понятие «школьная медиация» характеризуется как «инновационная методика, позволяющая охватить весь спектр институтов, принимающих участие в формировании личности ребенка от семьи, дошкольных учреждений до высшей школы, его воспитании и социальном образовании» [8].

Цель применения медиации – это «создание безопасной среды, благоприятной для развития в личности таких качеств, как активная жизненная позиция, умение принимать решения, отвечать за свои поступки; развитие адаптационных возможностей личности в условиях взросления; воспитание культуры конструктивного поведения в конфликте, основанной на медиативном мировоззрении, которое ставит во главу угла признание ценности человеческой жизни, уникальности каждой личности, принятие, уважение права каждого на удовлетворение потребностей и защиту собственных интересов (но не в ущерб чужим); улучшение качества жизни всех участников воспитательно-образовательного процесса (семья, воспитатели, педагоги, администраторы воспитательно-образовательных учреждений, психологи, социальные работники, социальные педагоги, школьные инспекторы, дети, подростки, юношество)» [8].

Следовательно, обучение медиативным навыкам целесообразно проводить в трех направлениях: работа с детьми и подростками (медиация ровесников), работа с родителями и работа с педагогами и другими специалистами образовательной организации.

Уже в детском саду ребенок попадает в зону конфликтного взаимодействия как с другими детьми в группе, так и с воспитателями. Не всегда существует и взаимопонимание между детьми и их собственными родителями. Кроме того, случается, что ребенок испытывает на себе прессинг чужих родителей, которые таким образом защищают своих собственных детей.

Негативный опыт поведения самого малыша в конфликте, несправедливое отношение других людей и всего мира вокруг оказывают серьезное воздействие на психику ребенка. Формируются стереотипы и установки, которые он позднее переносит во взрослую жизнь. В дальнейшем это чревато осложнениями и может потребовать вмешательства специалистов, применения комплекса реабилитационных мер.

Обучение с детьми проводится в игровой и/или тренинговой форме. Дети, прошедшие подготовку в области медиативного взаимодействия в образовательных организациях или в специально организованных группах, лучше ориентируются в жизненных ситуациях и менее подвержены стрессу, связанному с приходом в густонаселенную среду школы [4; 6].

Подростки, прошедшие курс медиации, получают уникальный опыт и практические навыки поведения в стрессовых и конфликтных ситуациях, грамотнее выстраивают свои отношения со сверстниками и взрослыми.

Говоря о первичной социализации ребенка, необходимо подчеркнуть, что здесь главное значение играет семья, где ребенок впервые получает представления об обществе, его ценностях и нормах.

Практически в каждой семье возникают различные проблемы, ведь она является развивающейся системой. Ребенок взрослеет, и с изменением его потребностей меняются и роли в семье – это динамичный процесс, который требует быстрой перестройки и адаптации всех ее членов.

Поэтому работа с родителями предполагает, что медиация ориентирована на процесс, в ходе которой происходит диалог, т.е. она не предлагает самого решения, а нацелена на поиск этого решения. Здесь важно активное слушание, воодушевление человека на разговор, использование при необходимости жестов, перефразирования. Важно понять чувства и эмоции.

В работе с семьей по обучению медиативному поведению необходимо использовать:

- круглые столы для обсуждения различных конфликтных ситуаций;
- ролевые игры, в ходе которых формируются навыки ведения переговоров, умения работать в команде, идти на компромиссы и т.д.;
- психологические техники на развитие коммуникативных навыков участников медиации; ко-медиация (медиация в паре), медиация в группе и т.д. [5].

Семья может и должна оставаться местом, где родные люди получают поддержку и понимание.

Работа с педагогами и другими специалистами образовательной организации ориентирована на то, чтобы школа стала важнейшим фактором гуманизации общественно-экономических отношений, формирования новых жизненных установок личности, гарантом права каждого ребенка на полноценное психическое и личностное развитие, на развитие его индивидуальности.

Следовательно, только проявив компетентность, всестороннюю информированность о современных технологиях и подходах к воспитанию и обучению, можно создать условия для благоприятного и позитивного проживания ребенком периода школьного детства.

Метод «Школьной медиации» в образовательном пространстве реализуется на практике в виде различных форм: программа примирения жертвы и обидчика; программа примирения в семье; семейная конференция; круги заботы; школьная и общественная конференция и др.

В рамках подготовки будущих воспитателей и учителей, социальных педагогов и педагогов-психологов, переподготовки и повышения квалификации специалистов-практиков, а также тьюторского сопровождения семьи и обучения родителей на кафедре психолого-педагогического образования Института педагогики, психологии и управления человеческими ресурсами МГГУ имени М.А. Шолохова составлены и апробированы вариативные модульные программы: «Медиативный подход к особенностям взаимодействия участников образовательного процесса», «Медиация как технология бесконфликтного взаимодействия в образовательной среде», «Мы и наш ребенок – партнеры, или Как научиться понимать своего ребенка», «Школа медиаторов» и др.

Все программы включают в себя как теоретический, так и практико-ориентированный материал по формированию медиативной культуры и наработке практических навыков применения технологии медиации.

Разработанная нами система обучения призвана обеспечить условия успешности применения полученных знаний в процессе моделирования социальных взаимоотношений и собственной деятельности для дальнейшей организации воспитательно-образовательного процесса.

Для педагогов навыки медиатора помогут не только предотвращать конфликтные ситуации, но и будут способствовать совершенствованию профессиональной культуры.

Для родителей достижение планируемых результатов в процессе курсов строится на изучении теоретических основ возрастной психологии, педагогики, социологии, конфликтологии, а также развитии практических медиативных навыков и способов их применения в семейном общении.

Результаты проведенной работы показывают, что при интегрировании медиативного компонента в процесс развития профессиональной культуры педагогов и повышения психолого-педагогической компетентности родителей не только значительно улучшается качество воспитательно-образовательного процесса, но и наблюдается стремление к последующему применению полученных знаний, вовлечению в работу всех институтов, участвующих в воспитании и становлении личности: семьи, дошкольной организации, школы, вуза.

Наш опыт подтверждает, что внедрение школьной медиации как общепринятой системы для своевременного и грамотного разрешения

конфликтов приводит к общему улучшению обстановки в коллективе, где каждый: ребенок, родитель, педагог, – начинает чувствовать себя более защищено [7].

Библиографический список

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие. 2-е изд., перераб. СПб., 2009.
2. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. М., 2004.
3. Безруких М.М. Родитель и Учитель: Как понять друг друга и помочь ребенку. Екатеринбург, 2010.
4. Вариативные модели профилактики и урегулирования конфликтов в образовательных организациях: учебно-методическое пособие / Авт.-сост. А.А. Митина, И.А. Новикова, Я.Е. Измерова. Барнаул, 2014.
5. Гараева Г. Разрешение конфликтных ситуаций // Лучшие страницы педагогической прессы. 2005. № 2. С. 104–108.
6. Зинова Е.Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) // Ваш психолог. URL: <http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatiya/1750-organizacziya-shkolnoj-sluzhby-primireniya> (дата обращения: 13.11.2013).
7. Развитие медиации в России: теория, практика, образование: Сб. ст. / О.В. Аллахвердова и др.; Под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко. М., 2012. Серия «Библиотека медиатора». Кн. 4.
8. Школьная медиация // Словарь медиатора. Центр медиации и права. URL: <http://www.mediacia.com/wordmed.htm> (дата обращения: 25.11.2015).