

# ТЕХНОЛОГИЯ МЕДИАЦИИ В КОНФЛИКТЕ КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ СУБЪЕКТ-СУБЪЕКТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОСТРАНСТВА

*С.А.Захарова*

г.Пермь, МАОУ «Центр образования Индустриального района»

Согласно перечню ключевых компетенций, основанному на главных целях общего образования в РФ, структурном представлении о социальном опыте и опыте личности, а также об основных видах деятельности ученика, позволяющих ему овладеть социальным опытом, получать навыки жизни и практической деятельности в современном обществе, одной из основных групп являются *коммуникативные компетенции*, представляющие собой готовность субъекта общения эффективно организовывать внутренние и внешние ресурсы коммуникативной ситуации, использовать адекватные способы взаимодействия с партнёром/группой, исполнять различные социальные роли в соответствии с целями общения - что, в конечном счёте, определяет уровень адаптированности личности, её психологическое благополучие. С педагогической точки зрения важно помнить, что степень коммуникативной компетентности личности задаётся, прежде всего, характером ближайшего окружения, системы социальных связей, межличностных отношений, в которую та включена. В качестве признаков среды, благоприятно влияющей на развитие учащихся, следует назвать: установку на конструктивные способы выражения/принятия чувств и переживаний своих и партнера, установление правил и норм взаимодействия путем открытого обсуждения, уважение «психологической территории» (границ «Я») партнера, разрешение конфликтных ситуаций с учетом интересов всех сторон, отказ от стереотипов поведения, мешающих установлению контакта и понимания между людьми. Ярким примером конструктивной модели решения коммуникативных задач является *технология медиации/посредничества* в конфликте, или, как принято называть в системе образования Пермского края, - «восстановительная технология». Как показывает практика, наиболее востребованными в пространстве вечерней школы являются такие её формы, как «школьная конференция» (педагог — группа учащихся; учащийся — группа учащихся; педагог — группа педагогов, родителей и учащихся) и «челночная медиация» (группа учащихся — группа педагогов, а также детско-родительские конфликты). За 7 лет применения в МАОУ «Центр образования Индустриального района» г.Перми данные формы медиации показали высокий уровень эффективности: в 78% случаев наблюдалась положительная динамика взаимоотношений участников, в 34% случаев произведено заключение устного/письменного договора на «примирительной» встрече сторон. Однако за указанный период работы специалистами школьной психологической службы была выявлена

следующая тенденция: члены сообщества прибегают к медиации в самых крайних случаях, очень неохотно и только тогда, когда все другие ресурсы исчерпаны, в конфликт оказывается втянуто большое количество людей или же (в случае семейного конфликта) последствия обретают критический, разрушительный характер.

Данные опросов, посвящённых обнаруженной проблеме, свидетельствуют, что участники: а) не верят в эффективность медиации (62%); б) имеют жёсткую отрицательную установку по отношению к любым формам сотрудничества в конфликте, считая подобную модель поведения «унизительной» для себя (35%); в) испытывают страх отвержения своих переживаний и личности в целом в том случае, если они рискнут проявить достаточную степень открытости в отношениях (56%). По вышеперечисленным причинам разрешение бытовых межличностных конфликтов в стратегии «борьба» носит массовый характер в той социальной среде, к которой принадлежат учащиеся вечерней школы и их родители и частью которой, как следствие, становятся и педагоги. Между тем, исследователи отмечают особую роль ближайшего значимого окружения (семьи, группы сверстников, педагогов и т.п.) в процессе формирования моделей поведения индивидуума, т.к. оно является транслятором норм, ценностей и стереотипов взаимодействия, которые усваивает человек в процессе социального развития, а также ближайшим «полигоном» для их применения. Последнее очень важно с точки зрения компетентностного подхода, так как компетенция не сводится только к знаниям и умениям, а является сферой отношений, существующих между знанием и действием на практике. Поэтому перед психологической службой вечерней школы, на наш взгляд, встаёт вопрос о необходимости организации *системной просветительской работы* с целью изменения коммуникативных установок участников образовательного процесса в сторону принятия модели конструктивного разрешения межличностных конфликтов на основе диалога (в том числе, и с участием/привлечением посредника). Задачи, решение которых способствовало бы расширению границ продуктивного коммуникативного опыта учащихся, следующие: во-первых, создание условий для формирования/развития у участников образовательного процесса навыков сотрудничества (обучающие тренинги, семинары и т.п.); во-вторых - дальнейшее вовлечение их в такие формы взаимодействия, которые дали бы возможность применить полученные навыки, самостоятельно находить выход из ситуаций путем договора/обсуждения с учетом мнения каждой из сторон, формировать культуру сотрудничества. Этого можно достичь через организацию совместных мероприятий, встреч «лицом к лицу», когда искренний диалог участников дает возможность получить принципиально новое представление о себе и другом человеке как о партнёре, а также пережить опыт новых способов взаимодействия. Таким образом обеспечивается

оказание помощи семье, школе и учащемуся в поиске новых форм взаимодействия, в организации его на более зрелой основе.

В МАОУ «Центр образования Индустриального района» г.Перми в течение 5 лет реализуется цикл мероприятий «Интеграл», разработанный на основе принципов восстановительной медиации с учётом возрастных особенностей учащихся (16-19 лет). Его целью является *создание условий для формирования (восстановления) субъект-субъектных отношений между участниками образовательного процесса*. Мероприятия можно разделить на два этапа: подготовительный и основной. Цель первого этапа – создание условий для формирования навыков конструктивного общения, здесь проводится дифференцированная работа для каждой категории (родителей, учащихся и педагогов), тогда как цель основного этапа – организация их совместной деятельности: создание коммуникативных ситуаций (деловых игр актуальной проблематики, проблемных/проектных групп и пр.), в которых участники образовательного процесса могли бы пережить опыт принятия решений на договорной основе, когда обсуждаются насущные для всех вопросы и принимаются общие решения, что способствует росту мотивации каждой из сторон к деятельности по достижению поставленных целей. По отзывам самих участников, главным достоинством таких встреч является то, что люди на них *договариваются* между собой о целях, путях и способах их достижения, методах контроля и т.д., что ведёт к повышению степени ответственности каждой из сторон. Требования к организации встреч следующие: *чёткая система правил взаимодействия* (соблюдение данного требования необходимо для создания безопасного коммуникативного пространства, правила – обычные для группового тренинга: уважение к говорящему, корректные, безоценочные высказывания, «здесь-и-теперь» и т.д.); *общая значимая для всех цель общения* (соблюдение данного требования необходимо для создания позитивной мотивации, заинтересованности каждого из участников); *формы работы, способствующие активному взаимодействию* - проблемные ситуации, групповые задания, ролевые игры и т.п. (соблюдение данного требования ведёт к формированию поля для развития конструктивных моделей коммуникации).

Результаты оценки участниками эффективности совместных мероприятий представлены в таблице:

Критерии оценки	средний балл (из 10)		
	учащиеся	родители	педагоги
встречи вызывают интерес	9,0	8,6	7,0
изменили мои представления о тех, кто меня окружает	9,5	9,0	9,0
помогли лучше понять мотивы других людей	6,5	8,4	9,5

позволили овладеть полезными навыками общения	9,7	9,9	7,3
помогли что-то изменить в моих отношениях с другими людьми	9,0	8,4	7,8