Правительство Санкт-Петербурга

Комитет по образованию



Статья на тему

**«МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

**В ШКОЛЕ»**

**Автор работы:**

Жакежанов Марат Махмутович учитель физической культуры

ГБОУ СОШ №386 Кировского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург

2025

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc183410106)

[1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ 5](#_Toc183410107)

[1.1 Понятие и сущность конфликтной ситуации 5](#_Toc183410108)

[1.2 Методы разрешения конфликтных ситуаций в работе учителя, методиста, наставника 9](#_Toc183410109)

[ГЛАВА 2. МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ: АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА 19](#_Toc183410110)

[2.1 Аналитический обзор международного опыта 19](#_Toc183410111)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 27](#_Toc183410112)

[СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 29](#_Toc183410113)

# ВВЕДЕНИЕ

В 1884 году Томас Эдинсон, всемирно известный инженер, изобретатель и предприниматель, нанимает на работу сербского инженера Николу Теслу. Несколько лет упорного труда по ремонту электродвигателей и генераторов, дали молодому специалисту понимание устройства машин и их проблемные зоны. Постоянный ток уступал в работе переменную току, что и предлагал заменить Никола Тесла. Между двумя учеными часто возникали споры и весной 1885 года Эдинсон предложил 50 тысяч долларов, если у второго получится конструктивно улучшить изобретения самого Эдинсона. Упорный труд и новый взгляд на вещи, дали предпринимателю 24 варианта машин, которые работали уже на переменном токе. Одобрив идеи, предприниматель отказал в выплате вознаграждения, сославшись на юмор. Оскорбленный Никола Тесла уволится из компании и чуть позже откроет свою, расположившись по соседству. Так началась знаменитая «Война токов», положившая начало краху империи Эдинсона.

Что показывает история? Что могло помочь Томасу Эдинсону в борьбе изобретений? Умение разрешать конфликты. Для молодого сербского инженера он являлся не только начальником, но и наставником, который должен уметь выходить из подобных ситуаций.

На данный момент в России открыто более 40 тысяч школ и в них работает 1,35 млн работников педагогического состава, что почти равняется 1% населения страны. Каждый из них ежедневно встречается с развитием коммуникаций между учениками, вступает с ними в диалог, в свою очередь педагоги также развивают коммуникацию между собой. При таком тесном контакте большого числа людей, неизбежно возникают конфликты. Это подтверждает **актуальность** выбранной темы- глобальность.

**Цель** - установить, определить понятия конфликтологии и продемонстрировать методы выхода из конфликтных ситуаций в учебных учреждениях. В эпоху новейшей истории, одним из главных «двигателей» развития прогресса является обмен информации. Соответственно, развивается также и противоположность- дезинформация, искоренение которой относится к цели.

Конфликтология- обширная область, а значит необходимо установить **задачи**, для структурирования работы:

* Дать четкое понимание сущности конфликта
* Определить методы борьбы в различных конфликтных ситуациях
* Продемонстрировать наглядно соблюдение и несоблюдение необходимых правил при разрешении разногласий

Работа включает в себя 2 главы. Первая направлена на теорию и может включать в себя субъективное мнение. Глава направлена на рассмотрение конфликтов и методов выхода из них, а также актуальность этих методов в работе учебного учреждения. Вторая часть работы представляет собой рассмотрение жизненных ситуаций. Необходимо наглядно показать причинно- следственные связи между вступлением в конфликт и разные пути решения.

Объектом изучения дипломной работы выступают столкновения интересов в коммуникации учеников и учителей.

Методологическую основу работы составляют труды зарубежных и отечественных специалистов ХХ и ХХI века. При этом, все упомянутые нормативные правовые акты (далее- НПА), использованные в ходе написания, соответствуют дате сдачи диплома и их применению в профессиональной деятельности.

# 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ

## 1.1 Понятие и сущность конфликтной ситуации

**Конфликтология**- междисциплинарная область знания, изучающая закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня. Конфликтология развивается в тесной связи с философией, социологией, психологией, историей, правом, этикой, экономикой, менеджментом и рядом других наук. В зависимости от ориентации исследования конфликт изучается как:

1. Проявление социальной диалектики. Такая степень рассмотрения соответствует макроуровню, то есть в масштабах мира и государства. Регулирование отношений в школах и институтах в большей доле происходит за счет НПА:

* Конституция
* Кодекс (трудовой, административный, уголовный, гражданский)
* Федеральные законы (например, №273 от 29.12.2012 «Об образовании в Российской Федерации»)
* Постановления и распоряжения Правительства РФ
* Приказы и Письма Министерства образования и науки РФ
* И другие

Макроуровень является главным регулятором школьных коммуникаций и все последующие не могут ему противоречить. Социальная диалектика- это концепция развития, при которой объектом направления выступает противоречие общественной жизни людей (то есть учреждение рассматривается как часть общества в целом). Наиболее точно социальную диалектику в русскоязычных трудах описывали Карл Генрих Маркс и Владимир Ильич Ленин.

1. Как фактор развития социальной системы и социальных отношений. Это мезоуровень, масштаб рассмотрения уже достигает только регионального и городского уровня (в исключительных случаях может быть районным). Для простоты понимания, можно сформулировать, как близ лежащие учреждения. На этой ступени уже можно намного проще представить, как в нашем случае, число подконтрольных школ, учащихся, педагогов и допустить к рассмотрению каждый инцидент конфликтной ситуации. Регулирование происходит более точечно и дополнительно корректируется региональными документами.
2. Как отражение в психике и сознании людей социальных противоречий и разногласий. Микроуровень. Этот масштаб представляет сама школа, где и происходят все конфликтные ситуации, в которых принимает непосредственное участие учитель, методист, наставник. Хоть конфликтология и включает в себя все три уровня, однако первые два нам необходимы в работе лишь для понимания возможностей предпринятых мер по урегулированию конфликта, описанных в дальнейшем.

Конфликтология, как междисциплинарная область, не может существовать ни на одном уровне без своего объекта изучения. **Конфликт**- способ разрешения противоречий и разногласий, существующий в рамках социального взаимодействия и сопровождающийся негативными эмоциями. В переводе с латинского конфликт означает столкновение и ранее было известно, как коллизия (Колизей не происходит от слова коллизия, но предполагается, что одно первородное слово «collis»- гора).

В своей сущности конфликтная ситуация и представляет столкновение интересов двух или более сторон. Конечно, наставник обязан уметь решать конфликтные ситуации с любым количеством сторон в пределах своих обязанностей и полномочий. Если с представлением того, сколько сторон может быть участником в конфликтной ситуации, не возникает, то кто может представлять эти стороны? Можно выделить три группы участников:

1. Учитель. Универсальная сторона конфликта, которая может быть, как одна из противоборствующих сил, так и стороной в нейтральном статусе. Является самой незащищенной группой, так как в первую очередь именно наставник обязан знать порядок и правила действий в конфликтной ситуации.
2. Учащиеся. Не менее важная сторона коллизия. Ученики имеют наибольшее число участия конфликтов в виду ряда причин. К этому можно отнести, как и наиболее частое взаимодействие, так и высокий разброс в социальных и физиологических параметрах.
3. Иная группа. Чаще всего данную сторону представляют родители учащихся, но также могут быть посторонние личности и другой персонал школы.

Например, по данным опроса Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики» в 2023 году, 36% учителей сталкивались с пассивной агрессии со стороны родителей, и это та группа, которая проявляет агрессию в конфликтах чаще всего. Ученики проявляют агрессию по отношению к педагогам почти в два раза реже- 19%, что даже на 8% меньше, чем показатель с другими педагогами. Агрессия- один из способов проявления конфликтного поведения, она характерна для пика столкновения. Более наглядно это можно увидеть на Рисунке 1, описывающим стадии конфликта.



Рисунок 1. Фазы развития конфликтной ситуации

Конечно, начальная фаза берет свой путь из возникновения разногласий. Здесь встречаются две точки зрения и достижение разрешения противоречий является самым простым. Дальнейшее развитие обусловлена отстаиванием своей точки зрения, что приводит к нарастанию конфликта и переводит его в фазу подъема. Данный этап будет сопровождаться до момента поиска разрешения противоречий и его эскалации. Эта фаза является спадом и дает четкое понимание периода, когда конфликтная ситуация была на пике. В дальнейшем, разрешение ситуации может пойти или на окончательное устранение конфликта, или на его вторичный период роста, который также неминуемо придет к спаду.

Продолжительность конфликтной ситуации также может быть обусловлено числом дополнительных субъектов:

* Свидетели- это люди, наблюдающие за конфликтом со стороны
* Подстрекатели- это те, кто подталкивает других участников к конфликту
* Пособники- это люди, содействующие развитию конфликта советами, технической помощью или иными способами
* Посредники- это люди, которые своими действиями пытаются предотвратить, остановить или разрешить конфликт

Каждый из субъектов конфликта влияет на его вид и структуру.

Таблица 1. Виды социальных конфликтных ситуаций

|  |  |
| --- | --- |
| По длительности | Разовые, затяжные, повторяющиеся |
| По объему | Групповые, личные |
| По источнику возникновения | Объективные, субъективные, ложные |
| По используемым средствам | Насильственные, ненасильственные |
| По влиянию на ход развития общества | Прогрессивные, регрессивные |
| По характеру развития | Преднамеренные, спонтанные |

Как говорят учителя, большинство школьных конфликтов так или иначе сегодня связано с цифровыми устройствами. Точной статистики на этот счет нет, но даже беглый анализ сводок школьных происшествий и конфликтов свидетельствует, что число именно таких фактов растет. Причем, отличительная черта нашего времени- решаются они теперь зачастую в суде.

Дело в том, что на общение с родителями, учениками и коллегами в мессенджерах у школьного учителя уходит в среднем около 6 часов в неделю. Это тоже данные опросов НИУ ВШЭ. В целом работа с цифровыми устройствами занимает у педагогов около 11 часов в неделю. Свыше 60% опрошенных педагогов верят, что технологии повышают качество образования. И хочется дополнить, добавляют учителям головной боли.

На фоне увеличение числа социальных конфликтов в школе, в том же году вступил в силу Федеральный закон от 19.12.2023 № 618-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации". Документ вводит запрет на использование учениками смартфонов и других средств связи во время уроков в школе. Исключение составляют только случаи, связанные с возникновением угрозы жизни или здоровью школьников и учителей, а также другие экстренные случаи. Внесение изменений в федеральный закон, говорит о выходе конфликтной ситуации за пределы обычных объемов и достижение национального уровня.

## 1.2 Методы разрешения конфликтных ситуаций в работе учителя, методиста, наставника

«В обществе риска механизм возникновения, протекания и регуляции специфически молодежного конфликта изменяется. С одной стороны, стремительно повышается вероятность обострения социальных противоречий как источника конфликтов. Но поскольку механизмы социальной регуляции испытывают кризис, заметно снижаются шансы их позитивного разрешения. Поэтому с момента возникновения противоречий присутствует риск их обострения. В этом смысле риск выступает своеобразным катализатором конфликта как высшей стадии противоречия. Вместе с тем, как деятельность по преодолению неопределенности риск способствует разрешению конфликтов. Их локализация, в свою очередь, снижает вероятность эскалации риска в молодежной среде. Начало разрешения специфически молодежного конфликта — первая стадия определенности.

С другой стороны, специфически молодежный конфликт. предполагают неизбежность выбора способа их разрешения, что связано с риском ошибки и проигрыша. Следовательно, конфликты вообще и специфически молодежные, в частности — это пространство для воспроизводства риска.»

Данный отрывок взят из трудов Зубок Юлии Альбертовны, доктора социологических наук, который вошел в энциклопедию гуманитарных наук в 2005 году. Из представленного отрывка можно понять, что механизм социальной регуляции на самом деле сейчас испытывает кризис, а значит государство имеет меньшее влияние и все больше методы разрешения социальных конфликтных ситуаций возлагаются на самих учителей, методистов, наставников.

В свою же очередь, английские социологи, специалисты в области конфликтологии, К. Томас совместно с Р. Килманном предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой — напористость, это степень, в которой человек пытается удовлетворить свои собственные интересы, и кооперация, это степень, в которой человек пытается удовлетворить интересы другого человека. Эти два направления поведения могут быть использованы для определения пяти способов борьбы с конфликтами:

1. **Соревнование (конкуренция)**- стремление добиться своих интересов в ущерб другому. Это искусственно придуманный способ борьбы за достижение превосходства, лучшего результата (выигрыша, признания и т. п.).
2. **Приспособление**- принесение в жертву собственных интересов ради другого. На психологическом уровне адаптация обеспечивает нормальную работу всех психических структур при воздействии внешних психологических факторов (принятие взвешенных решений, прогнозирование развития событий и др.). Социальная адаптация обеспечивает приспособление человека к сложившейся социальной среде за счёт умения анализировать текущие социальные ситуации, осознания своих возможностей в сложившейся социальной обстановке, умения удерживать своё поведение в соответствии с главными целями деятельности.
3. **Компромисс**- соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие. Это добровольное соглашение с обоюдным отказом от части предъявленных требований. Он основан на уважении к противоположным позициям и является частью сущности демократии.
4. **Избегание (игнорирование)**- отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Применяя этот метод отдельно от других, человек не отказывается осознавать существование опасности или неприятного воздействия, как в случае отрицания, не забывает о ней, как в случае вытеснения, не перестаёт воспринимать окружающую реальность, как при примитивной изоляции и не принижает значимость информации, как при обесценивании. Он просто избегает ситуаций, в которых может получить неприятную ему информацию.
5. **Сотрудничество**- участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. «Сотрудничество означает наличие в группе симметрии знаний, симметрии статуса и симметрии целей, при этом роли и задачи для каждого члена группы могут быть разными. Симметрия знаний предполагает применение каждым участником соответствующих знаний, симметрия статуса относится непосредственно к сотрудничеству между сверстниками (вне иерархии), симметрия целей означает, что участники стремятся к достижению общей цели, а не различных или даже противоположных.»- Австралийский совет по вопросам исследований в области образования, 2020 г.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения Томас и Килманн описывают каждый из пяти перечисленных возможных способов борьбы с конфликтами 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения. Такое деление способов борьбы с конфликтами также называют «сеткой Томаса- Килманна». Наглядно она представлена так:

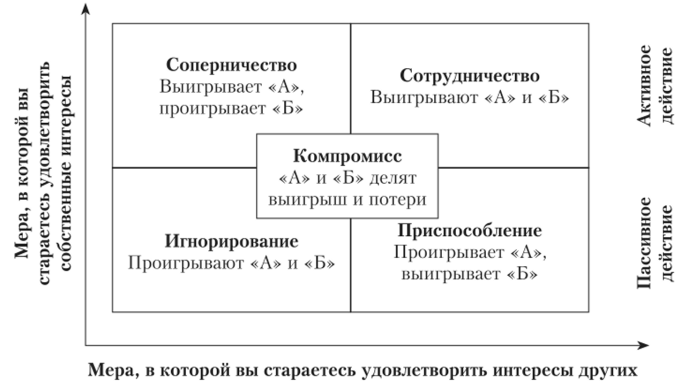


Рисунок 2. Сетка Томаса- Килманна

При участии разных субъектов конфликта и разных обстоятельствах, необходимо понимать какая модель дальнейшей профессиональной коммуникации будет наиболее подходящей. Например, Брукс Гиббс- американский автор и спикер с докторской степенью в области социальной психологии, при изучении коммуникации внутри учебных учреждений, уделил повышенное внимание агрессии в конфликтных ситуациях и высоко оценил метод игнорирования агрессии: «Социологи изучают травлю десятки лет, просто называют ее не агрессией, а доминирующим поведением. Это когда люди пытаются превзойти других. Как и в животном мире, мышление альфа-самца распространено в учебных заведениях. И если рассматривать это поведение с точки зрения доминирования и попыток подавить окружающих, мы сможем понять, как справиться с агрессией. Так мы поймем, что это.

Все эксперты в социологии согласны в одном, агрессия- это неравенство, это когда кто-то пытается вас подавить, человек хочет вас победить. Эксперты говорят, что это неравенство, а я скажу так, что если по отношению к вам проявляют агрессию, то агрессия в ответ будет желаемым результатом. Чем больше вы расстраивайтесь, чем сильнее вы злитесь, тем им веселей. Но что будет, если мы устоим? Тогда, чтобы не сказал собеседник, нам все равно. Было бы отлично, если бы жертвы агрессии решили не расстраиваться, стать толстокожими, позволить злым словам окружающих отскакивать от вас, как мячики, и не слушать других людей.

Некоторые спрашивают: «А разве у человека не должно быть высокой самооценки, чтобы так суметь? Разве им не нужны уверенность в себе или чувство собственного достоинства?» Нет, не нужны. Если объяснить ученикам, что агрессия, это всего лишь игра с победившим и проигравшим, и что победить можно не расстроившись, и тогда обидчик проиграет, а люди не любят проигрывать, поэтому он оставит тебя в покое. Если объяснить это ученикам, то все просто и конкретно, без запутанных эфемерных абстракций. Все просто, не обижайся, чтобы ты не услышал. Это не легко, но логика здесь очень простая. Важно знать следующее, говоря агрессия, я имею лишь те моменты, когда вас обижают.

Всем людям нужно научиться этим навыкам, потому что везде встречаются злые люди. Я узнал, что если побудить детей самостоятельно решать социальные проблемы, происходит три вещи: во-первых, растет их самооценка, растет уверенность в себе и чувство собственного достоинства. Все эти слова относятся к ним самим. Нельзя это делать за ребенка, он должен сам. Только когда он сам решит проблему, вырастут его самооценка, уверенность и чувство собственного достоинства, а это и нужно нам. Все жертвы агрессии заслуживают обучения самостоятельному решению социальных проблем. Нам надо двигаться в этом направлении.»

Данная речь была произнесена более 10 лет назад на выступлении перед учениками одной из школ. В ней заключено одно из главных правил в профессиональной коммуникации в конфликтных ситуациях- игнорирование агрессии!

Существенную помощь учителю может оказать предсказание реакций и действий учащегося (или родителей, коллег и т.д.) в конфликтных ситуациях. М.М. Поташник рекомендует либо адаптироваться и мириться с ситуацией, либо активно и целенаправленно с ней взаимодействовать, создавая что-то новое.

По мнению М.М. Рыбаковой, процесс разрешения конфликтной ситуации следует осуществлять по следующему алгоритму:

* Анализ информации о конфликте, выявление основных и дополнительных противоречий, определение воспитательной цели, формирование иерархии задач и планирование действий.
* Определение методов и путей разрешения ситуации с учетом возможных последствий, исходя из анализа взаимодействий «воспитатель - подросток», «семья - подросток», «подросток - класс».
* Планирование хода педагогического воздействия с учетом возможных реакций со стороны учащихся, родителей и других участников конфликта.
* Анализ результатов:

1. Корректировка результатов педагогического воздействия;
2. Самооценка классного руководителя и мобилизация его духовных и интеллектуальных ресурсов.

Действия педагога, направленные на изменение хода конфликта, можно считать превентивными. В этом контексте к конфликтотерпимым действиям можно отнести неконструктивные меры (откладывание решения проблемы, укорение, угрозы и т.д.) и компромиссные действия. В то время как конфликтогенные действия могут быть репрессивными (обращение к администрации, написание служебной записки и т.д.) и агрессивными (завершение работы ученика, насмешки и т.д.). Как видно, выбор стратегий имеет ключевое значение.

В.В. Базелюк предложил технологическую модель разрешения педагогического конфликта, состоящую из трех взаимосвязанных этапов, которые последовательно сменяют друг друга: этап конструирования, этап реализации и этап оценки результатов.

Первый этап включает в себя:

* осознание педагогической задачи;
* педагогическое прогнозирование;
* педагогическое проектирование.

На основе этих пунктов создается технологическая карта, отражающая процесс конструирования разрешения педагогического конфликта. В результате данного этапа должна быть готова соответствующая технологическая карта для реализации следующего этапа разрешения конфликта.

Второй этап заключается в решении коммуникативной задачи через выполнение разработанного плана, ориентированного на конструктивное разрешение конфликта, что также задокументировано в технологической карте. Ожидаемым результатом этого этапа является успешное разрешение педагогического конфликта и восстановление эффективных взаимоотношений между участниками конфликта.

Третий этап включает в себя оценку эффективности разрешения конфликта с помощью системного анализа, обобщения и итоговой оценки результатов. На этом основании разрабатывается технологическая карта мониторинга результативности разрешения педагогического конфликта.

На основании системного анализа проводятся обобщения результатов разрешения педагогических конфликтов, соответствующих заранее установленным целям. Итоговая оценка успешности разрешения дает возможность оценить, насколько эффективно были использованы критерии конструктивного подхода. К основным критериям конструктивного разрешения педагогического конфликта относятся:

* Преодоление педагогических противоречий – это означает, что конфликтные стороны смогли выявить и понять различия в своих точках зрения и взглядах, что привело к достижению компромисса и взаимопонимания.
* Снятие педагогической напряженности – успешное разрешение конфликта должно привести к снижению психологического напряжения между участниками, что способствует более положительным взаимодействиям в будущем.
* Прекращение конфликтного взаимодействия – это завершение негативного взаимодействия и возврат к нормальной коммуникации, что позволяет избежать эскалации конфликта.
* Устранение травмирующих факторов и минимизация негативных последствий для участников конфликта – требуется работа над тем, чтобы предотвратить подобные ситуации в будущем и минимизировать эмоциональные и психологические травмы, которые могли быть получены во время конфликта.
* Достижение цели разрешения конфликта с учетом интересов, мотивов, потребностей и ценностей всех сторон – это включает в себя активное участие всех сторон в процессе разрешения конфликта и понимание их индивидуальных потребностей.
* Создание благоприятного социально-психологического климата между участниками после разрешения конфликта – важно, чтобы в результате разрешения конфликта восстановились дружеские и конструктивные взаимоотношения, которые способствуют гармоничной образовательной среде.
* Удовлетворенность обеих сторон достигнутым результатом – обе стороны конфликта должны чувствовать, что принятые решения соответствуют их интересам и потребностям.
* Формирование единой позиции – важно, чтобы стороны конфликта смогли прийти к совместному мнению, что поможет улучшить их отношения и взаимодействия в будущем.
* Гуманизация отношений – это предполагает переосмысление и улучшение отношений между участниками конфликта, что требует взаимного уважения и понимания.
* Развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов – участников конфликта нужно научить способам продуктивного взаимодействия, что поможет им в будущем решать конфликты более эффективно.
* Основным условием успешного разрешения конфликта является открытое и эффективное общение между сторонами. Такое взаимодействие может принимать различные формы:
* Высказывания, нацеленные на понимание: участники должны уточнять свои мысли и чувства, чтобы удостовериться, что они правильно поняты. Например, это может быть просьба о подтверждении понимания сказанного.
* Открытые высказывания о чувствах и намерениях: участники конфликта могут делиться своими эмоциями, переживаниями и намерениями, что создаст атмосферу доверия и взаимной поддержки.
* Обратная связь о восприятии другого человека: это может включать конкретные примеры, как действия одного человека повлияли на другого.
* Демонстрация уважения к личности другого: даже в условиях конфликта важно показать, что собеседник воспринимается как личность, независимо от разногласий в действиях или мнениях.

Теперь рассмотрим несколько типичных ситуаций, с которыми может столкнуться учитель, и возможные его действия в этих случаях:

* Невыполнение учебных поручений: ученик может не выполнять задания из-за недостатка необходимых знаний или навыков. Педагог может изменить методы работы с этим учеником: адаптировать задания, использовать более доступные формы преподавания, или организовать дополнительные занятия для осознания учениками материалов.
* Неправильное выполнение заданий: если ученик выполняет задания неверно, педагог должен выяснить причины этого и адаптировать свои методы преподавания — возможно, необходимо изменить подход, использовать дополнительные ресурсы или более детально объяснить материал.
* Эмоциональное неприятие со стороны ученика: если ученик начинает проявлять негативные эмоции к учителю, педагогу стоит изменить стиль общения, быть более открытым и отзывчивым, чтобы восстановить доверительные отношения.
* Эмоциональная нестабильность учащихся: в таких ситуациях педагог может смягчить свой тон и стиль общения, предложить помощь, переключить внимание класса на другую задачу или тему, что поможет снизить уровень напряженности в классе.

В заключение, успех в разрешении конфликта во многом зависит от самого педагога. Важно осознать свои эмоции и поведение, оценить, что было сделано правильно, а что требует улучшения. Педагогу стоит проводить самоанализ для лучшего понимания ситуации и определения путей для положительных изменений. Это поможет установить здоровую границу между самоутверждением и конструктивной самокритикой.

# ГЛАВА 2. МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ: АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНОГО ОПЫТА

## 2.1 Аналитический обзор международного опыта

В различных странах разрабатываются программы школьной медиации, которые по-разному отвечают на ряд ключевых вопросов. Например, необходимо ли школьной медиации стать профессиональной областью или же это должен быть дополнительный навык для педагогов и администраторов? Должна ли в учебных заведениях внедряться определённая модель медиации, или важно, чтобы каждая школа выбирала подходящую ей модель? Существуют ли различия в фокусе деятельности медиаторов: должны ли они больше концентрироваться на разрешении конфликтов или на воспитательных аспектах медиации? Следует ли массово внедрять школьную медиацию или ограничиться только теми школами, которые проявляют значительный интерес к этому? Каковы отличия между классической медиацией и восстановительными практиками?

При распространении в России модели школьной службы примирения важно учитывать международный опыт, включая как положительные, так и отрицательные стороны различных программ медиации и восстановительных практик. В статье рассматриваются различные формы организации медиации в образовательных системах разных стран, выделяются спорные моменты и направления развития медиации в образовании. Также представлена краткая информация о восстановительных практиках в российской системе образования, включая данные о числе школьных и территориальных служб примирения, работающих в рамках модели восстановительной медиации, а также о проводимых ими программах, числе медиаторов и участников и других аспектах.

В России медиация в образовательной сфере развивается более 12 лет в виде Школьных служб примирения, модель которых была разработана и усовершенствована межрегиональным общественным центром «Судебно-правовая реформа».

Ключевые особенности этой модели включают:

1. Деятельность основывается на принципах восстановительного правосудия, акцентируя внимание на ответственности обидчика перед жертвой. Главное здесь заключается в том, чтобы виновная сторона загладила причинённый вред и восстановила нарушенные отношения, а также чтобы конфликтующие стороны перестали воспринимать друг друга как врагов, осознавая взгляды другой стороны.
2. В состав Школьной службы примирения входят учащиеся, поскольку многие конфликты в учебных заведениях остаются незамеченными взрослыми, и их могут разрешить только сверстники.
3. В соответствии с установленными стандартами восстановительной медиации, Школьная служба примирения имеет возможность не только применять восстановительную медиацию, но и привлекать школьное сообщество к урегулированию конфликтов через другие восстановительные программы, такие как «Круг поддержки сообщества» и «Школьная восстановительная конференция».
4. Важное внимание в работе Школьной службы примирения уделяется воспитательным результатам, которые могут проявляться в осознании участниками конфликта произошедшего инцидента и его последствий, принятии на себя ответственности за исправление ситуации и обсуждении мер для предотвращения повторения подобных событий.
5. Школьная служба взаимодействует с территориальными службами примирения и региональными ассоциациями восстановительной медиации.
6. Школьная служба стремится распространить свои идеи и принципы, популяризируя их среди учителей, учеников и их родителей, а также проводя просветительские и обучающие мероприятия.

Первое мероприятие медиации, проведенное школьниками-медиаторами, состоялось 16 декабря 2002 года в школе № 464 в Москве, что можно считать началом работы Школьных служб примирения в России.

Согласно данным ежегодного мониторинга Всероссийской ассоциации восстановительной медиации, к началу 2013 года в 15 регионах уже действовало 748 школьных и 77 территориальных служб примирения. В 2012 году в рамках различных восстановительных программ было разрешено около 5000 конфликтов и криминальных ситуаций, в которых участвовало более 17 тысяч человек. В 2013 году мониторинг охватил 284 школьные службы примирения, с которыми взаимодействовала Ассоциация восстановительной медиации; они провели 1698 восстановительных программ, охватив 6637 участников.

Значение создания школьных служб примирения и развитие восстановительного подхода подчеркнуто в «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», что обеспечивает административную поддержку для развития этих служб в России.

Для обсуждения перспектив развития Школьных служб примирения в России важно ознакомиться с существующими моделями школьной медиации в других странах, акцентами, на которых строятся разные подходы, и текущими дискуссиями в этой области.

Мы выделили четыре ключевых вопроса, вокруг которых формируются основные дискуссии:

1. Должна ли школьная медиация исполняться высококвалифицированными специалистами или это навык, которым каждый должен владеть для помощи в решении конфликтов в своем окружении?
2. На какой модели медиации следует основываться в работе Школьных служб примирения в России (какая из моделей является наиболее подходящей)?
3. Должна ли школа акцентироваться на разрешении конфликтов или на воспитательных аспектах и предотвращении их повторения в будущем?
4. Должен ли в процессе урегулирования конфликтов через медиацию участвовать только один медиатор или вся школа должна быть вовлечена в этот процесс?

Школьная медиация существует не только в России, но и во многих других странах, включая Австралию, Канаду, Новую Зеландию, США, Великобританию, Шотландию, Северную Ирландию, Италию, Румынию, Польшу, Испанию, Турцию, Германию, Южную Африку, Украину, Финляндию, Норвегию, Данию и Швецию.

Давайте изучим, как разные страны отвечают на упомянутые вопросы и какие формы школьной медиации там реализуются.

Следует ли использовать общинную медиацию или профессиональную? Изучая доступные данные о школьной медиации в других странах, можно заключить, что некоторые модели этой медиации основываются на «соседской» медиации и организуются при поддержке волонтеров, общественных организаций и членов сообщества, тогда как другие опираются на профессиональные практики в области психологии и конфликтологии. Обе эти модели заслуживают внимания, так как они могут дополнять друг друга, хотя и имеют различные представления о результатах медиации и методах работы медиатора. Общинная медиация направлена на уменьшение влияния специалистов, поскольку их деятельность может снизить способность людей самостоятельно решать возникающие проблемы. Эти вопросы обсуждаются в работах норвежского криминолога Нильса Кристи, Ивана Иллича и других авторов.

Например, в США многие модели «общинной» школьной медиации произошли из «соседской» медиации. Это направление поддерживается Американской ассоциацией школьной медиации, существующей с 1984 года. В своих книгах её руководитель Ричард Коэн отмечает: «Идея основателей соседской медиации заключалась в том, что этот процесс является более эффективным способом разрешения различных конфликтов, чем судебное разбирательство, особенно когда стороны имеют долгие отношения». В рамках типичной программы соседской медиации волонтеры обучались разрешению споров, возникающих в сообществе: между соседями, членами семей, землевладельцами и арендаторами, покупателями и продавцами, друзьями и представителями малого бизнеса. Первые программы медиации продемонстрировали впечатляющие результаты: на большинстве сессий сторонам удавалось достигнуть соглашений, эффективно решавших их конфликты. Участники сообщали о высоком уровне удовлетворенности процессом, и часто медиация способствовала не только сохранению, но и улучшению их отношений.

В начале 1980-х годов ряд программ «соседской» медиации попытались повторить свой успех в учебных заведениях, обучая студентов разрешать конфликты между собой.

1. Это движение в школы основывалось на четырех предположениях: первое — конфликт является естественной частью жизни, которую можно использовать для учебы и личностного роста учащихся.
2. Поскольку конфликт неизбежен, обучение навыкам его разрешения важно с образовательной точки зрения и критически необходимо для успешного будущего молодых людей, так же, как изучение геометрии или истории.
3. В большинстве случаев школьники способны разрешать свои конфликты с помощью сверстников так же эффективно, как и с помощью взрослых.
4. Побуждение конфликтующих учащихся к совместному разрешению конфликтов, как правило, более эффективно для предотвращения будущих недоразумений и формирования ответственности, чем применение административных санкций за прошлые действия

Центр «Рока» (что переводится с испанского как «скала»), расположенный в пригороде Бостона, Массачусетс, способствует созданию многонациональной общины. Сотрудники этого центра применяют Круги примирения, когда к ним за помощью обращаются подростки, бездомные молодые люди и члены молодежных банд. Эти «конфликтные» Круги работают с множеством проблем, с которыми сталкиваются молодые люди, начиная от драк и напряженных отношений с родителями и заканчивая постоянными стычками между молодежными группировками. Круги организуются и проводятся Хранителем Круга вместе с командой волонтеров. «Лучшие хранители - это те, чья работа почти незаметна. Они создают условия для передачи полномочий другим, вовлекая их в выполнение различных функций Круга. Справедливость, честность, навыки управления эмоционально насыщенными диалогами, знание сообщества, эмпатия, внимание к другим и терпение являются необходимыми качествами. Но прежде всего хранители должны понимать ценности, принципы и методы, лежащие в основе Кругов примирения. Как однажды заметил один хранитель: «Я не работаю в Круге, я стараюсь проживать мою жизнь там». В образовательных учреждениях США также практикуется профессиональная медиация. Существуют определенные требования к профессиональным медиаторам в проектах медиации между сверстниками в американских школах.

Специалист должен:

1. обладать всеми необходимыми знаниями и навыками для координации программы;
2. пройти общий курс подготовки для медиаторов;
3. наблюдать или участвовать в роли медиатора не менее чем в пяти случаях разрешения конфликтов среди взрослых с помощью медиации;
4. иметь минимум два года опыта эффективного тренерства и работать с программами медиации сверстников не менее пяти лет;
5. продолжать углублять свои знания в области медиации сверстников, разрешения конфликтов или медиации среди взрослых;
6. взаимодействовать с другими тренерами и специалистами по разрешению конфликтов;
7. обеспечивать тренеров и координаторов программы доступом к дополнительным материалам и ресурсам по таким темам, как предотвращение издевательств, образование в сфере разрешения конфликтов, теория разрешения конфликтов, управление классом, привлечение средств, ведение переговоров и фасилитация, разрешение споров в Интернете, миролюбивое образование, методики и навыки решения проблем;
8. иметь глубокие экспертные знания в области медиации, медиации между сверстниками, разрешения конфликтов, моделях профессионального развития и/или межкультурного образования;
9. располагать собственными методическими материалами, презентациями, подготовленными для различных конференций, и практическими программами, связанными с подготовкой эффективных программ медиации между сверстниками и координацией школьной медиации;
10. демонстрировать понимание систематического процесса подготовки и оценки медиаторов-сверстников, координаторов программы и тренеров-наставников;
11. уметь осуществлять оперативный мониторинг и оценку программ школьной медиации.

Таким образом, требования к профессиональным медиаторам, занимающимся медиацией между сверстниками в школе, довольно высоки. Однако важно отметить, что эти требования касаются исключительно деятельности медиатора и не охватывают юридические, педагогические, психологические и другие знания и навыки.

Некоторые медиаторы в Австралии и Новой Зеландии уделяют значительное внимание развитию восстановительной культуры и взаимодействию с сообществом школы. Работы ряда авторов включают религиозные аспекты, и деятельность взрослого медиатора становится продолжением его религиозного пути.

Общинные формы медиации более развиты в странах, где сохранились традиции коренных народов, таких как индейцы в Америке и племена маори в Новой Зеландии. Эти традиции основываются на вовлечении общин в решение проблем, которые возникают у их членов.

В отличие от этого, европейские страны чаще обращаются к специалистам, таким как адвокаты, судьи и психологи, что формирует их подход к медиации. Практика Школьных служб примирения в нашей стране больше относится к общественному типу, поскольку в образовательной и социальной сферах нет традиционных общин, но есть сообщества, и она развивается благодаря активистам и организациям, ориентированным на профессиональные сообщества. В процессе обучения мы акцентируем внимание на конструктивном взаимодействии в школьном сообществе, поддержке, позитивных отношениях, ответственности и других важных аспектах. На наш взгляд, медиатор в российской школе не должен быть узкоспециализированным конфликтологом, а скорее человеком, который поддерживает принципы и ценности восстановительной медиации и понимает воспитательное влияние школьной медиации.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Педагогический процесс выступает важным фактором, способствующим регулированию и гуманизации социальных практик и отношений между людьми. Однако педагогическая реальность порождает множество противоречий и конфликтных ситуаций, для разрешения которых необходима специальная подготовка учителей.

Исследования показывают, что конфликты зачастую возникают из-за противоречий, имеющих свои закономерности, и поэтому учителя не должны «опасаться» конфликтов. Вместо этого, осознав причины их возникновения, они могут применять конкретные методы для успешного разрешения конфликтов в различных педагогических ситуациях.

Понимание причин конфликтов и эффективное использование механизмов их управления возможно только при наличии у будущих педагогов соответствующих знаний и навыков. В конфликтных ситуациях учитель может либо сосредоточиться на более глубоком понимании собеседника, либо работать над собственным психоэмоциональным состоянием для уменьшения конфликта или его предотвращения.

Основные причины педагогических конфликтов заключаются в стремлении учителя утвердить свою педагогическую позицию, что может приводить к некорректному поведению, а также в дисциплинарных нарушениях со стороны учеников.

Практическая готовность социального педагога к разрешению конфликтов среди обучающихся представляет собой целостное личностное образование, в структуру которого входят мотивационно-ценностные, когнитивные и операционно-исполнительские компоненты. Критериями этой готовности являются ее мера, целостность и степень сформированности компонентов.

Процесс формирования практической готовности социального педагога к разрешению конфликтов носит индивидуально-творческий характер и организован поэтапно и системно. Его содержание и логика обуславливаются структурными компонентами готовности и соответствующими образовательными технологиями.

Существует множество методов для преодоления конфликтов, которые позволяют разрешать противоречия в учебном процессе психологически грамотно. Для предотвращения педагогических конфликтов также необходимо развивать толерантность у подростков. Толерантность, рассматриваемая как обучение разрешению конфликтов на основе ненасильственных ценностей, подразумевает усвоение учащимися универсальных и социально заданных ценностей.

Моделирование в учебном заведении ситуаций конструктивного разрешения конфликтов требует ясного понимания культурных универсалий, связанных с ценностями ненасилия, создания условий для переживания конкретного чувственного опыта, а также осознания и осмысления ценностей взаимного уважения и сотрудничества на уровне социально-группового сознания.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. -

М.: ВЛАДОС, 2003. - 208 с.

2. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов,

А.И. Шипилов – 4-е изд. исп. и доп. М.: Эксмо, 2009. – 512с.

3. Бабосов Е.М. Конфликтология: учеб. пособие для студентов. - Мн.:

ТетраСистемс, 2000. - 487 с.

4. Базелюк В.В. Технологические основы разрешения педагогических

конфликтов // Наука и школа. – 2005.– N5. –8–11 с.

5. Басова Н.В. Педагогика и практическая психология: Учеб. пособие /

Н.В. Басова.– Ростов н/Д: Феникс, 2000. – 412 с.

6. Белинская А.Б. Социальные технологии урегулирования конфликтов:

учеб. пособие. - М.: Прометей, 2000. - 212 с.

7. Буртовая Е.В. Конфликтология. Учебное пособие. - М.: ЮНИТИ, 2009.

- 246 с.

8. Вершинин М.С. Конфликтология: Конспект лекций. - СПб.: Изд-во

Михайлова В.А., 2001.- 64 с

9. Волков Б.С. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Б.С. Волков,

Н.В. Волкова.– М.: Трикста, 2005. – 375 с.

10. Ворожейкин И.Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А.Я. Кибанов,

Д.К. Захаров. - М.: Инфра - М, 2000. - 224 с.

11. Гришина В.Н. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2008. – 464с.

12. Дмитриев А.В, Кудрявцев В.Н. Введение в общую теорию конфликтов.

- М.: ЮНИТИ, 2010. - 256 с.

13. Дмитриев А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для студ. вузов / А.В.

Дмитриев.– М.: Гардарики, 2000. – 318 с.

14. Казанская В.Г. Педагогическая психология / В.Г. Казанская. – СПб.:

Питер, 2005. – 366 с.

15. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учеб пособие для вузов /

Г.И. Козырев. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 174 с.

16. Курочкина И.А., Шахматова О.Н. Педагогическая конфликтология.

Учебное пособие. - Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф. - пед. ун-та,

2013, - 229 с.

17. Леонов Н. И. Конфликтология - М: Издательство Московского

психолого-социального института, 2006. - 232 с.

18. Ратникова В.П. Конфликтология. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2009. - 511с.

19. Рыбакова М.М. Конфликты и взаимодействие в педагогическом

процессе. - М.: Инфо, 2007. - 183 с.

20. Уткин Э.А. Конфликтология: Теория и практика / Э.А. Уткин.– М.:

Тандем, 2000. – 272 с.