

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

И.В. Хорошевская

МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ

Учебно-методическое пособие
для студентов очной и заочной форм обучения
направления подготовки
44.04.01 Педагогическое образование

Луганск
2024

УДК 316.628 (076)
ББК 74.669р3+88.59р3
X82

*Рекомендовано Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО
«ЛГПУ» в качестве учебно-методического пособия для студентов
очной и заочной форм обучения по направлению подготовки
44.04.01 Педагогическое образование (протокол № 11 от 13.06.2024)*

Рецензенты:

- Турянская О.Ф.** – заведующий кафедрой педагогики ФГБОУ ВО
«ЛГПУ», доктор педагогических наук, профессор;
Малькова М.А. – доцент кафедры педагогики ФГБОУ ВО
«ЛГПУ», кандидат педагогических наук, доцент;
Агаркова А.А. – доцент кафедры иностранных языков,
латинского языка и медицинской терминологии
ФГБОУ ВО ЛГМУ им. Свт. Луки Минздрава
России, кандидат педагогических наук, доцент.

Хорошевская И.В.
X82 Медиация в образовании : учебно-методическое
пособие / И.В. Хорошевская; ФГБОУ ВО «ЛГПУ». – Луганск:
Издательство ЛГПУ ; ИП Орехов Д.А., 2024. – 118 с.

ISBN 978-5-6053043-1-9 (ИП Орехов Д.А.)

В учебно-методическом пособии раскрываются концептуальные основы медиации и основные аспекты конструктивного решения педагогических конфликтов, обеспечивающих формирование медиативной компетентности будущих педагогов. Дается характеристика педагогическим конфликтам: понятие и типология, причины их возникновения, способы предупреждения и разрешения. Представлены специально разработанные тренинги и кейс-ситуации, целью которых является формирование медиативной компетентности будущих педагогов.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов очной и заочной форм обучения направления подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, изучающих учебную дисциплину «Медиация в образовании».

УДК 316.628 (076)
ББК 74.669р3+88.59р3

ISBN 978-5-6053043-1-9 (ИП Орехов Д.А.) © Хорошевская И.В., 2024
© ФГБОУ ВО «ЛГПУ», 2024
© Оформление ИП Орехов Д.А.,
2024

ХОРОШЕВСКАЯ Ирина Владимировна

МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ

Учебно-методическое пособие

В авторской редакции

Подписано в печать 15.10.2024.
Формат 60×84 ¹/₁₆. Бумага типограф. Гарнитура Times.
Печать лазерная. Усл. печ. л. 6,86.
Тираж 500 экз. Изд. № 117. Зак. № 117.
Цена договорная.

Издатель

Издательство ЛГПУ

ул. Оборонная, 2, г. Луганск, 291011.
Тел./факс: +7(8572) 58-03-20.
e-mail: knitaizd@mail.ru

Издатель:

ИП Орехов Дмитрий Александрович
291002, г. Луганск, пер. 1-Балтийский, 31
Контактный телефон: +7(959)138-82-68
E-mail: nickvnu@knowledgepress.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ЛЕКЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ	7
Лекция 1. Введение в медиацию образования	7
Лекция 2. Педагогический конфликт: сущность, причины, особенности	32
Лекция 3. Медиация как один из основных методов разрешения педагогических конфликтов	45
МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	67
Практическое занятие 1. Понятие и типология конфликтов	67
Практическое занятие 2. Объективные и личностные элементы конфликта	67
Практическое занятие 3. Причины конфликтов	75
Практическое занятие 4. Функции конфликта	77
Практическое занятие 5. Динамика конфликта	79
Практическое занятие 6. Педагогический конфликт: сущность, причины, особенности	81
Практическое занятие 7. Профилактика педагогических конфликтов	84
Практические занятия 8-9. Способы, методы, технологии разрешения педагогического конфликта	84
Практические занятия 10-11. Медиация как один из основных методов разрешения педагогических конфликтов	90
Практические занятия 12-13. Техники ведения переговоров	95
Практические занятия 14-15. Школьные службы медиации	100
ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	107
ГЛОССАРИЙ	109
РЕКОМЕНДУЕМАЯ И ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	115

ВВЕДЕНИЕ

Современные социальные, экономические и психологические проблемы усиливают напряжение в различных сферах социального взаимодействия, что, в свою очередь, усложняет процессы обучения и воспитания. Неконструктивное поведение сторон в конфликтной ситуации вызывает рост эмоциональной напряженности, как в ученическом, так и в педагогическом коллективе.

Характер взаимных претензий администрации и учителей, учителей и родителей, учителей и учащихся, учащихся друг к другу, составляющих основную часть социально-психологической напряженности в школьном социуме, указывает на то, что педагоги общеобразовательной школы не владеют в достаточной мере эффективными практическими способами управления конфликтом. И в такой ситуации, компетентное конструктивное разрешение конфликта в педагогическом процессе будет способствовать достижению эффективного взаимодействия всех его субъектов.

Поэтому профессиональный педагог должен уметь вовремя предупредить или урегулировать конфликт, т.е. решение конфликтных ситуаций становится одной из важнейших функций современного педагога.

Медиация как способ урегулирования школьных конфликтов сегодня становится популярным явлением благодаря массовому внедрению инновационных технологий в образовании. Медиация – это технология конструктивного разрешения конфликтов с участием третьей, нейтральной, беспристрастной стороны. И, соответственно, человек, который осуществляет медиативную деятельность, называется медиатором. Медиатор не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

При этом существуют объективные трудности внедрения медиации: отсутствие нормативно-правового обеспечения школьной медиации; остаются дискуссионными вопросы инициирования

ДЛЯ ЗАМЕТОК

This image shows a full page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a template for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

10. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) [Электронный ресурс]: Федер. закон Рос. Федерации от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ // Рос. газ. – 2010. – 30 июля (№ 5247 (168)). – Режим доступа: <https://rg.ru/2010/07/30/mediacia-dok.html>.

11. От школьной медиации к гражданскому обществу: создание и организация деятельности служб медиации в образовательных организациях: Методические рекомендации. – Тюмень: ТОГИРРО, 2015. – 29 с.

12. Психология конфликта в образовании : учебное пособие / Н. Н. Сафукова, О. А. Долгова, П. Г. Аверьянов, С. А. Гаврилушкин. – Ульяновск : УлГПУ им. И.Н. Ульянова, 2018. – 95 с. – ISBN 978-5-86045-968-7. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/112101>.

13. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб : Питер, 2003. – 250 с.

14. Шамликашвили Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров / Ц.А. Шамликашвили. – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. – 77 с.

15. Юферова М.А. Настольная книга специалиста по урегулированию конфликтов в образовательной организации / М.А. Юферова, Т.В. Бугайчук, О.А. Коряковцева, А.Ю. Куликов. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2016. – 89 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://yspu.org>

медиации и организации документооборота; проблема подготовки квалифицированных кадров.

Таким образом, существует объективная потребность в подготовке педагогов, способных применять медиацию для решения конфликтов, возникающих в образовательной среде.

Настоящее учебно-методическое пособие разработано для магистрантов направления подготовки 44.04.01 «Педагогическое образование», изучающих дисциплину «Медиация в образовании».

Изучение дисциплины «Медиация в образовании» рассчитано на магистрантов 2 курса, которые уже имеют теоретическую и практическую базу по учебным дисциплинам педагогической и психологической направленности. Учебная дисциплина предусматривает проведение лекционных и практических занятий (семинаров). В ходе подготовки каждой темы студент должен изучить лекционный материал, основную (а при необходимости – и дополнительную) литературу, соответствующие положения источников. Лекции ориентированы на раскрытие фундаментальных теоретических основ предмета.

Проведение практических занятий предполагает проведение опроса студентов, дискуссии, решение кейсов, обсуждение рефератов, докладов и презентаций. Практические занятия предполагают использование двух основных форм работы: 1) обсуждение вопросов, включённых в тему семинарского занятия, а также решение предложенных студентам задач, требующее педагогического анализа конкретной ситуации (кейса); 2) подготовка и обсуждение индивидуальных докладов студентов по темам, предложенным преподавателем. Самостоятельная работа студентов выражается в подготовке рефератов и докладов, презентаций по предлагаемой тематике.

Учебно-методическое пособие структурировано в соответствии с рабочей программой дисциплины «Медиация в образовании» для магистрантов направления подготовки 44.04.01 «Педагогическое образование».

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	2	3	4
Лекции			
1.	Введение в медиацию образования	2	2
2.	Педагогический конфликт: сущность, причины, особенности	2	2
3.	Медиация как один из основных методов разрешения педагогических конфликтов	2	
	Итого:	6	4
Практические занятия			
1.	Понятие и типология конфликтов	2	
2.	Объективные и личностные элементы конфликта	2	
3.	Причины конфликтов	2	
4.	Функции конфликта	2	
5.	Динамика конфликта	2	
6.	Педагогический конфликт: сущность, причины, особенности	2	2
7.	Профилактика педагогических конфликтов	2	2
8.	Способы, методы, технологии разрешения педагогического конфликта	4	2
9.	Медиация как один из основных методов разрешения педагогических конфликтов	4	2
10.	Техники ведения переговоров	4	
11.	Школьные службы медиации	4	
	Итого:	30	8

РЕКОМЕНДУЕМАЯ И ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А.Я. Анцупов. – М. : Владос. – 2003. – 208 с.

2. Бейзеров, В.А. 105 кейсов по педагогике. Педагогические задачи и ситуации [Электронный ресурс] / В.А. Бейзеров. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 85 с. : ил. – Режим доступа: https://si-sv.com/Posobiya/ped_tekh/Beyizerov_V-105_keyisov_po_pedagogike.pdf.

3. Волков Б.С. Конфликтология : учебное пособие / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва : Академический Проект, 2020. – 412 с. – ISBN 978-5-8291-2576-9. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/132563>.

4. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

5. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – 2. изд., доп. и перераб. – СПб. [и др.] : Питер, 2001. – 399 с. : ил., табл.

6. Захарова Е.М. Педагогическая конфликтология : учебное пособие / Е.М. Захарова, А.С. Рылеева. – Курган : КГУ, 2023. – 164 с. – ISBN 978-5-4217-0645-8. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/393563>.

7. Клименских, М. В. Педагогические конфликты в школе : [учеб, пособие] / М. В. Клименских, И. А. Ершова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал, федерал, ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал, ун-та, 2015. – 76 с.

8. Курочкина И.А. Педагогическая конфликтология : учебное пособие / И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова. – Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. – 229 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/1307/1/978-5-8050-0524-5.pdf>

9. Медиация : учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. – 470 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://estatut.ru>

Установка – готовность, предрасположенность субъекта к определенной ситуации, определенному поведению, действию.

Установка конфликтная – предрасположенность и готовность действовать в предполагаемом конфликте определенным образом.

Уступка – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

Уход – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта в качестве несущественного как для себя, так и для соперника.

Фасилитация – искусство руководить собеседниками в процессе какой-либо встречи, дискуссии или коллективного принятия решений для достижения благоприятного исхода (в частности, в ситуациях постановки целей, принятия решений или подписания соглашения).

ЛЕКЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ

Лекция 1. Введение в медиацию образования

План

1. Возникновение и развитие конфликтологии.
2. Понятие о медиации. Возникновение процедуры медиации в России.
3. Место и роль медиации в разрешении конфликтов.

1. Возникновение и развитие конфликтологии.

Самое общее представление о конфликтологии дает этимология слова «конфликтология» «наука о конфликтах», система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими. Это область научных знаний о причинах, формах, структуре, динамике, видах, функциях, методах, путях и технологиях управления и разрешения конфликтов. Конфликтология относительно молодая наука, но имеет древнюю историю. Ее развитие обусловлено всем ходом общественно исторического развития цивилизации и наличием исторических условий: общественно философской мысли; развитием общественно философских, гуманитарных и естественных наук; крупнейшими, для того времени, научными исследованиями. В завершённом виде она появилась лишь к середине XX в. на стыке многих наук и, прежде всего социологии и психологии как система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о причинах и технологиях управления ими.

Проблема конфликтологии является фундаментальной для психологической науки, так как во многих подходах конфликты, их характер, содержание являются основой поведения личности. Появившись, с человеческими сообществами, конфликты представляют собой повседневные явления и длительное время не являлись предметом научного исследования. Хотя отдельные исследования конфликтов как явления, имеются в древних источниках, которые дошли до нас.

Со временем менялись условия жизни, видоизменялись и конфликты, иными становились их физические, экономические и

социальные последствия. Но неизменным оставалось отношение к конфликтам общественной мысли как к явлению обыденному, само по себе приходящему, существующему и уходящему. Проблема соотношения противоречия, борьбы и конфликта находят свое отражение в трудах мыслителей глубокой древности.

Древние философы считали, что сам по себе конфликт не плох и не хорош, он существует повсюду независимо от мнений людей о нем. Весь мир полон противоречий, с ними неизбежно связана жизнь природы, людей и даже Богов. Правда, сам термин «конфликт» они еще не употребляли, но уже видели, что конфликт не исчерпывает собой всей жизни, а представляет собой лишь ее часть.

Идеи согласия и конфликта, мира и насилия всегда были одними из центральных проблем во всех цивилизациях мира. Тема борьбы добра и зла широко представлена в произведениях культуры, искусства всех времен развития человечества.

Возникновению конфликтологии предшествовал длительный период формирования, накопления и развития конфликтологических идей и взглядов, сначала в рамках философии, а позднее социологии, психологии и других наук.

В связи с этим, важно проанализировать эволюцию научных воззрений на конфликт.

В мифах и преданиях, идеях и высказываниях историков, философов и писателей прошлых веков содержатся многочисленные, довольно глубокие замечания о причинах всевозможных конфликтов и путях их преодоления. В те далёкие времена основным средством разрешения конфликта было обращение к священной власти (старейшине). Однако это не всегда помогало, так как формирование личностных, ранее государственных структур, не всегда приводило к порядку, а зачастую еще больше обостряло социальную несправедливость, усиливало и обнажало борьбу за существование.

На протяжении тысячелетий люди жили надеждой: на изменение и совершенство отношений в будущем; на прекращение войн во всех концах земли; на исчезновение вражды и споров.

В Древние времена заслуживают внимание воззрения мыслителей, таких как: *Конфуций, Гераклит, Геродот; Демокрит;*

Роль – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

Служба школьной медиации – служба, созданная в образовательной организации и состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода.

Соперничество – стратегия поведения в конфликте, характеризуется стремлением одержать победу над соперником.

Сотрудничество – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

Социальная напряженность – психологическое состояние людей (индивидов или групп), причинами которого является неудовлетворенность существующим положением дел или ходом развития событий.

Спор – столкновение мнений в процессе доказательства и опровержения, в ходе которого одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции.

Статус – реальное положение личности в системе внутригрупповых отношений, степень его авторитетности. Статус может быть высоким, средним или низким.

Статус социальный – общее положение личности или социальной группы в обществе, определяемое совокупностью прав и обязанностей.

Структура конфликта – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Толерантность – терпимость к чужому образу жизни, мнению, поведению, ценностям и т. д.

Трансакция – единица взаимодействия партнеров по общению, предполагающая выбор определенной позиции (Родитель, Взрослый, Ребенок).

Управление конфликтом – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

Переговоры – это процесс, в котором принимают участие как минимум два человека, направленный на обсуждение идей и возможных решений спора или конфликта на базе консенсуса.

Поведение конфликтное – агрессивные действия, направленные на причинение ущерба другой стороне.

Позиция – то, о чем заявляют субъекты конфликта.

Посредник – третья сторона в переговорном процессе по поводу конфликта, обеспечивающая конструктивное обсуждение проблемы.

Предмет конфликта – то, из-за чего возник конфликт.

Предупреждение конфликта – деятельность, которую субъект конфликта осуществляет с целью не допустить возникновения конфликта. Предупреждение конфликта может осуществляться в вынужденной и превентивной форме.

Прогнозирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на выявление причин конфликта в его скрытом развитии.

Проекция – осознанный или бессознательный перенос субъектом собственных мыслей, побуждений и качеств на других.

Противоборство – взаимодействие субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба.

Разрешение конфликта – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

Разрешение конфликта – процесс, при котором люди находят решение спора или конфликта, адекватно учитывающее интересы сторон и в определённой степени удовлетворяющее обе противостоящие стороны.

Регрессия – реакция на ответственные ситуации «возвращением» к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

Регулирование конфликта – вид деятельности субъекта управления, направленной на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Ригидность – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

Платон, Аристотель, Эпикур, Цицерон. Остановимся кратко на анализе их взглядов:

Конфуций один из первейших китайских философов. Его философские и конфликтологические идеи развивались другими китайскими мыслителями на протяжении многих веков. Он призывал: «не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будет чувства вражды». Источник конфликтов мыслитель усматривал в делении людей на «благородных мужей» (образованных, грамотных и воспитанных) и («малых людей» простолюдинов). Необразованность и невоспитанность простолюдинов ведет к нарушению норм человеческих взаимоотношений, к нарушению справедливости. Для благородных мужей основу взаимоотношений составляет порядок, а для малых людей выгода.

Гераклит видел источники конфликтов в некоторых универсальных свойствах мира в целом, в его противоречивой сущности. Столкновение и единство противоположностей в мире, он рассматривал как всеобщий и универсальный способ развития. Проблему конфликта он соотносит с контекстом социальных явлений, не только выявляя причины различных столкновений (конфликтов), но и давая им оценку с точки зрения социальных явлений. Так у Гераклита мы находим: «Война – отец всего и всего царь. Одним она определила быть богатыми, другим – простыми людьми, одних сделала рабами, других свободными». Но вместе с тем он понимал, что кроме противоречий и вражды в мире есть место и для гармонии. Пытался объяснить порядок во Вселенной с позиции своего видения. Сделал попытку вскрыть причину движения вещей. Все (люди) вещи. Вечный круговорот и взаимопревращений: одни богатые, другие бедные, третьи свободные, но все потом поменяется; жизнь это вражда и репрессии; жизнь это выживание.

Демокрит основал античную атомистику. По его утверждению весь мир состоит из частиц и атомов. Атомы – неделимые элементы – постоянно находятся во вращении. Они движутся в различных направлениях и создают «вихри», образуются отдельные тела и миры. И в этом кругообороте находится человек.

Платон войну рассматривал, как величайшее зло. Он утверждал, что раньше был «золотой век», умозрительно построил идеальное общество, однако не обошелся без войн.

Аристотель утверждал, что источник движения и изменчивость бытия это движение и деятельность. Признавал монархию и тиранию. Он заявлял, что война норма человеческого бытия.

Геродот выступал «за жизнь без конфликтов, против войн».

Эпикур считал: «пусть воюют, война приведет к миру». Он заявлял, что бедствия, связанные с бесконечными войнами, в конце концов, вынудят людей жить в состоянии прочного мира.

Цицерон выступал за справедливую войну.

Как видим, среди древних философов не было полного единства в понимании роли конфликтов и оценки методов борьбы. Уже тогда, некоторые из древних философов высказывали утопические идеи на возможность создания общества, где будут устранены всякие противоречия и конфликты. И, несмотря на то, что реальная жизнь вновь и вновь разрушала несбыточные мечты, утопии подобного рода имели притягательную силу и возникали вновь и вновь.

Высшей ценностью мыслители древности признавали не войну и борьбу, а мир и согласие. «Война – отец всех вещей, а мир – их мать. Все сущее сложено в гармонию через противоположность. Универсум попеременно то един и связан дружбой, то множествен и сам себе враждебен в силу некоей ненависти. «В сражениях побеждают те, кто скорбит войну, учил древний китайский философ Лао-Цзы, главное состоит в том, чтобы соблюдать спокойствие» (Древнекитайская философия). По его мнению, главные первоначала мира Ян (светлое) и Инь (темное) не столько борются между собой, сколько, дополняя друг друга, образуют гармонию Единого.

Именно в свете категорий противоречий и борьбы, впервые представленных древними философами в качестве всеобщих характеристик бытия, может быть глубоко понята и сущность конфликта, его универсальный характер. Противоречие центральная категория диалектики современного философского учения о всеобщих категориях и законах развития природы, общества и человеческого мышления. Согласно этому учению противоречие связано с многообразием элементов единого целого. Противоречие и есть

Медиатор – профессиональный посредник в переговорах по разрешению конфликта.

Медиатор – лицо, организующее содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

Медиатор-ровесник – ученик, прошедший специальную подготовку и способный руководить процессом разрешения конфликта между другими учениками посредством процесса медиации.

Медиация – способ разрешения споров мирным путем на основе выработки сторонами спора взаимоприемлемого решения при содействии нейтрального и независимого лица - медиатора; - процесс, в рамках которого участники с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Медиация – переговорный процесс по разрешению конфликта с участием посредника – медиатора.

Медиация ровесников – это программа, в которой одни подростки, прошедшие специальную подготовку – тренинг – и получившие необходимые навыки, выступают в качестве медиаторов в конфликтах между другими ребятами.

Метод «Школьная медиация» – инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

Межличностные конфликты – противоборство личностей в процессе социального взаимодействия, возникающее на основе противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий.

Мотивы – истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту.

Необходимые и достаточные условия конфликта – наличие противоположно направленных мотивов, суждений или личных антипатий между субъектами социального взаимодействия, а также состояния противоборства между ними.

Образ конфликтной ситуации – субъективное отражение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Компромисс – стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные уступки.

Конгруэнтность – адекватная реакция личности на конфликтную ситуацию.

Консенсус – общее согласие по спорному вопросу; соглашение, которое устраивает обе конфликтующие стороны на основе взаимных уступок.

Конфликт – отношение между субъектами социального взаимодействия, характеризующееся их противоборством на основе противоположно направленных мотивов или суждений.

Конфликтная ситуация – накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и объективно создающие почву для реального противоборства между этими субъектами.

Конфликтогены – это вербальные или невербальные средства общения, а также действия или бездействия, примененные осознанно или неосознанно одним из субъектов социального взаимодействия по отношению к другому, которые вызывают у последнего отрицательные эмоциональные переживания и подталкивают его к агрессивным действиям по отношению к первому, способствуя возникновению конфликта между ними.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие чужой точки зрения, неоправданная уступка в конфликте.

Координатор службы школьной медиации – сотрудник (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы Службы школьной медиации.

Лидер – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

Лидерство – способ воздействия на группу, основанный на личном авторитете, признании личности лидера.

отношение особого рода между этими элементами целого, возникающее при появлении всякой рассогласованности, несоответствия в структуре целого. И поскольку абсолютно устойчивого соответствия ни в одном реальном предмете нет, постольку противоречие носит универсальный характер, как и конфликт, который в данной связи может быть представлен как момент обострения в развитии противоречия, как проявление одного из его состояний или свойств. Именно потому, что противоречие носит универсальный характер, мир находится в постоянном движении и развитии.

Таким образом, противоречие как категория, связана с изучением источника всякого движения, изменения и развития, которой современная диалектика видит в сущности самих предметов. С универсальностью противоречия связан и всеобщий характер конфликта, выступающий как одно из состояний или свойств противоречия.

Категория борьбы дополняет понятие противоречия, конкретизируя характер взаимоотношений его противоположных сторон. Борьба одно из основных понятий диалектики. Его содержание включает в себя не только сам момент борьбы противоположных сил, но и момент их сосуществования, которым и обеспечивается целостность процесса.

Во времена Средневековья, когда утвердилась христианская религия, основанная на идеях человеколюбия, равенства всех перед Богом, добиться прочного мира между людьми опять-таки не удалось. Причем, столкновения продолжались не только между верующими и неверующими, но и между самими единоверцами.

В этот период заслуживают внимания воззрения таких мыслителей как *Аврелий Августин* (354–430) и *Фома Аквинский* (1225–1274). Важнейшей особенностью конфликтологических идей, получивших свое развитие во взглядах средневековых мыслителей, явилось то, что в основном они носили религиозный характер. Так Аврелий Августин заявлял о единстве человеческой и божественной истории, протекающей одновременно в противоположных и нераздельных сферах. Эта противоположная и нераздельная история представляет собой вечную битву двух царств (градов) Божьего и

земного. Фома Аквинский развивал мысль о допустимости войны в жизни общества, но должна быть санкция со стороны государства.

Эпоха Возрождения. Пытаясь как-то объяснить и оправдать бесчисленные проявления зла в мире, созданном Богом, религиозная философия разработала специальное учение, получившее наименование «теодицея» или «оправдание Бога». Суть этого учения сводилась к выяснению того, как при добром и всемогущем Боге в мире существуют многообразные конфликты: глобальные катастрофы, жестокие войны, коварные убийства, несчастья и страдания людей. Постановка этих, по выражению Г. Гейне, «проклятых вопросов» явилась одним из источников зарождения богоотрицания, атеизма. Поэтому различного рода попытки ответить на эти вопросы, начавшись еще на заре христианства, не прекращаются до настоящего времени.

В этот период появляются мыслители, такие как *Т. Тертуллиана* (160–220); *Н. Кузанский* (1401–1464); *Н. Коперник* (1473–1574); *Н. Макиавелли* (1469–1527); *Э. Роттердамский* (1469–1536); *Д. Бруно* (1548–1600).

Один из первых христианских богословов Тони Тертуллиана считал, что природа Бога, его замыслы, не поддаются человеческому разуму и потому нам ничего не остается, как только слепо верить в него. «Верую, потому что абсурдно», говорил он. Нетрудно заметить, что в объяснении коренных причин существования в мире различного рода коллизий философами дохристианского и христианского периодов много общего. И те, и другие признают, что борьба (конфликты), представляют собой органическое, неустранимое свойство бытия. Различие между античными и христианскими философами состоит лишь в том, что одни усматривают в этих универсальных явлениях свойство, изначально присущее бытию, природе, а другие видят в них замысел, волю Бога.

Никколо Кузанский выступает за мир без войн и без конфликтов, объясняя вечностью и бесконечностью Вселенной.

Николай Коперник создатель гелиоцентрической системы мира; объяснил движение небесных тел вокруг оси и обращение планет (в том числе Земли вокруг Солнца).

Никколо Макиавелли считал, что: конфликты есть универсальное, непрерывающееся состояние общественного развития. В

ГЛОССАРИЙ

Агрессия – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе); проявляется в неприязни, недоброжелательности.

Внутренняя установка – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

Внутриличностный конфликт – конфликт внутри психического мира личности; представляет собой столкновение ее противоположно направленных мотивов.

Восстановительная медиация – процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Враждебность – психологическая установка на конфликтное взаимодействие, готовность к конфликтному поведению.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъектные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

Групповые конфликты – конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность-группа» или «группа-группа».

Диагностика конфликта – исследование конфликта с целью определения его основных характеристик.

Динамика конфликта – ход развития конфликта по этапам и фазам.

Инцидент – 1) внешнее открытое противоборство сторон, возникшее впервые; 2) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Интерес – то, что побудило участника конфликта занять свою позицию.

28. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.

29. Функции третьей стороны в урегулировании конфликта. Основные задачи посредника.

30. Различные типы посредников. Фактор нейтральности и беспристрастности посредника.

31. Роли посредника. Этапы процесса посредничества.

32. Подготовка к переговорам: проблемы и задачи.

33. Личностный стиль ведения переговоров.

34. Структура переговорного процесса.

35. Медиация конфликта: понятие, основные задачи и принципы.

36. Виды медиации.

37. Пошаговая технология деятельности медиатора.

38. Подходы к предупреждению конфликтов в образовательной организации.

39. Школьная служба медиации: основные понятия, содержание и функции.

40. Техника посреднической деятельности в конфликте.

41. Этические нормы в медиации.

42. Требования к личности медиатора.

43. Принципы медиации в соответствии с Законом РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

44. Стадии проведения процедуры медиации.

45. Преимущества медиации.

46. Трудности, возникающие в процессе медиации.

47. Роль педагога в процессе урегулирования конфликтов.

48. Дайте определение понятию «толерантность».

49. Анализ и диагностика в управлении конфликтами.

50. Медиативное соглашение. Результаты медиации.

наличии конфликтов обвинял знать; в конфликте видел и разрушающую и созидательную функцию.

Эразм Роттердамский считал, что война сладка для тех, кто ее не знает; причин для войн нет. Они возникают в силу низменных и корыстных качеств правителей. По этому поводу он замечал: «Наибольшим абсурдом является то, что Христос присутствует в обоих лагерях, как будто сам с собой ведет борьбу».

Джордано Бруно в своих книгах «О причине, начале и едином», «О бесконечности Вселенной и мирах» выдвинул идею о бесконечности и бесчисленности миров. Он также выступал против войн и конфликтов.

Существенной особенностью взглядов мыслителей эпохи Возрождения на проблему конфликта является то, что они сформировались в результате развития на более высоком уровне идей древнегреческой философии о величии человеческого разума, о его роли в познании окружающего мира. Освобождая восприятие человеческих проблем от власти религиозного сознания, философы этой эпохи придавали подобным проблемам земной смысл. Важно обратить внимание на то, что многие из них подвергались репрессиям со стороны церкви, находились с ней в состоянии острейшего конфликта. Вместе с тем они верили в силу человека, его разум и гармонию, способность преодолевать социальные конфликты.

Особенности развития воззрений на конфликт в Новое время и эпоху Просвещения. В числе мыслителей этого периода: *Фрэнсис Бекон* (1548–1600); *Томас Гоббс* (1588–1679); *Жан-Жак Руссо* (1712–1778); *Адам Смит* (1723–1790). При анализе конфликтологических взглядов мыслителей Нового времени и эпохи Просвещения важно уяснить социально культурные условия и общественный уклад того периода. Прежде всего, это была эпоха не только мощного экономического, но и исключительно культурного подъема европейских стран. О противоречиях в природе, обществе, мышлении, о борьбе между людьми, классами, государствами ученые размышляли особенно много в Новое время, когда социальные конфликты стали наиболее острыми. В ходе обсуждения выявились два различных подхода к пониманию природы социального конфликта, которые можно определить как пессимистический и оптимистический.

Пессимистический подход наиболее четко выразил английский философ *Томас Гоббс*. В книге «Левиафан» (1651) он негативно оценивал человеческую природу, полагал, что человек по своей естественной природе является существом эгоистическим, завистливым и ленивым. Поэтому первоначальное состояние человеческого общества он оценивал как «войну всех против всех». Когда это состояние стало для людей непереносимым, они заключили между собой договор о создании государства, которое, опираясь на свою огромную силу, сравнимую лишь с мощью библейского чудовища Левиафана, способно избавить людей от бесконечной вражды. Таким образом, негативно оценивая человеческую природу, Томас Гоббс не видел другого способа преодоления порочности людей кроме применения государственного насилия. Этой проблеме он посвятил свою концепцию о естественном состоянии общества как «войне всех против всех» Томас Гоббс считал главной причиной конфликтов: стремление всех к равенству; мечта об одинаковых надеждах; желание иметь то, что имеют другие; соперничество; честолюбие.

Оптимистический подход представлен французским философом *Жан-Жаком Руссо*, который в отличие от Томаса Гоббса считал, что человек по своей природе добр, миролюбив, создан для счастья. Источником конфликтов в современном обществе, по его мнению, явились недостатки в его организации, заблуждения и предрассудки людей и, прежде всего их приверженность частной собственности. Важнейшим инструментом восстановления естественных для людей отношений мира и согласия должно стать создаваемое ими по взаимному договору демократическое государство, опирающееся преимущественно на ненасильственные, психологопедагогические средства, которые в наибольшей степени соответствуют сущности человека.

Жан Жак Руссо выдвинул концепцию об *этапности* всемирно-исторического процесса:

первый этап – «естественное состояние» – люди свободны и развиты;

второй этап – *развитие цивилизации* – приводит к первенству, утраты свободы и счастья;

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Сущность конфликта, объект и предмет конфликта.
2. Структура конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Функции конфликта.
5. Подходы к типологии и классификации конфликтов.
6. Внутриличностный конфликт. Общая характеристика.
7. Особенности межличностного конфликта.
8. Особенности межгруппового конфликта.
9. Человеческий фактор в конфликте.
10. Межличностный конфликт. Общая характеристика.
11. Педагогический конфликт: сущность и особенности.
12. Особенности педагогических конфликтов между педагогами и администрацией.
13. Особенности педагогических конфликтов между педагогами.
14. Особенности педагогических конфликтов между педагогами и родителями учащихся.
15. Особенности педагогических конфликтов между учителями и учениками.
16. Особенности педагогических конфликтов между учащимися.
17. Кодекс поведения в конфликте.
18. Стратегии (стили) поведения в конфликте.
19. Виды исхода конфликтной ситуации.
20. Модели поведения и типы конфликтных личностей.
21. Принципы общения с трудными людьми.
22. Динамика конфликта. Процессуальная модель. Этапы и фазы конфликтной стадии.
23. Конфликт в малых социальных группах. Конфликт в организации. Общая характеристика.
24. Управление конфликтами. Общая характеристика.
25. Факторы конструктивного разрешения конфликтов.
26. Анализ конфликта. Этапы определения сути конфликта.
27. Методики урегулирования конфликтов.

	классах по теме: «Что такое толерантность? Толерантность вокруг меня»		Култышева В.М.
15	Круглый стол «Поиски и находки в системе профилактики»	Май	Члены рабочей группы Култышева В.М.
16	Издание брошюры, обобщающий опыт работы школьной службы медиации	Май	Пресс-центр школьной службы примирения Култышева В.М.

Ожидаемый результат.

- Снижение уровня конфликтности в школе.
 - Умение адекватно оценивать себя и других.
 - Обучение учащихся и педагогов, родителей новой практике выстраивания отношений в конфликтных ситуациях.
 - Подготовленный пакет диагностических методик по изучению психологического климата в школе.
 - Повышение информированности среди участников образовательного процесса (родители, ученики, педагоги) о применении восстановительных технологий.
- Создание электронного банка данных по опыту применения восстановительных технологий в образовательном учреждении.

третий этап – *«вечный мир и согласие»* – людям нужен «общественный договор» и они обретут гармонию общественных отношений;

четвертый этап – *«общественный договор»*, но под жестоким контролем народа (правителя нужно принудить).

Френсис Бекон в числе первых подверг теоретическому анализу систему причин социальных конфликтов внутри страны. Среди этих причин он выделил: бедственное материальное положение народа; пренебрежение правительством мнением сената и сословий; политические ошибки в управлении; распространение слухов и крамолы.

Впервые конфликт как многоуровневое социальное явление был изучен Адамом Смитом в его работе «Исследование о природе и причинах богатства народов». Он утверждал, что в основе конфликта лежит: деление общества на классы; экономическое соперничество; противоборство между классами.

Подводя итог этому периоду развития конфликтологического мировоззрения, следует подчеркнуть, что мыслители-философы пытались осознать целостную логику мирового развития, оценить общественную жизнь в рамках всемирной истории. При всем разнообразии суждений этого периода преобладали признание решающей роли согласия между людьми в развитии общества, общая негативная оценка средневековой смуты, беспорядков и войн, а также надежда на будущий «вечный мир». Различные проекты преобразований были предметом широкого и заинтересованного обсуждения. Логика их обсуждений, идеи, высказанные в его процессе, представляют интерес, сохраняющий актуальность и до настоящего времени.

Воззрения на природу конфликта в первой половине XIX века.
В первой половине XIX века теоретические положения о конфликте обогатились существенным вкладом своего философского видения новых мыслителей представителей классической немецкой философии таких как *Иммануил Кант* (1724–1804), *Георг Гегель* (1770–1831), *Людвиг Фейербах* (1804–1872). Обращаясь к взглядам выдающихся мыслителей первой половины XIX века, важно акцентировать внимание на их глубоких философских рассуждениях о самых острых социальных

проблемах того времени. В частности, таковой являлась проблема войны и мира.

Интересным в этом плане, представляется, идея Иммануила Канта. Он считал, что состояние мира между людьми, живущими по соседству, не есть естественное состояние. Последнее есть, наоборот, состояние войны, т. е. если и не непрерывные военные действия, то постоянная угроза. Следовательно, состояние мира должно быть установлено.

Главную причину конфликта Георг Гегель видел в социальной поляризации между классами; слабой государственной власти (государство не удовлетворяет интересы и нужды всех).

Людвиг Фейербах выступает за конфликт как основу жизнедеятельности общества.

Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения конфликтологии во второй половине XIX и XX веках. Более глубокое понимание сложных процессов общественного развития и, тем самым, роли социального конфликта в жизни общества, объективно диктовалось самим ходом исторического развития. В XIX веке он сопровождался столь бурными изменениями в экономической, политической, духовной и других областях общественной жизни, что это не могло не сказаться на содержании социальных теорий. Общественное развитие в этих теориях начинает выглядеть так, что борьба, конфликты и столкновения представляются не просто возможными, а неизбежными явлениями социальной действительности. Более того, появляются теории, стремящиеся обосновать наличие вечных причин конфликта, а тем самым принципиальную неустранимость их последствий. Обращаясь к указанному периоду эволюции конфликтологической мысли, важно понять, что он занимает исключительное место в становлении конфликтологии как самостоятельной теории. На данном этапе развития научной и общественной мысли о конфликтах выступают следующие мыслители: *Карл Маркс* (1818–1883), *Фридрих Энгельс* (1820–1895), *Огюст Конт* (1798–1857), *Вильгельм Вундт* (1832–1920), *Георг Зиммель* (1858–1918), *Петерим Сорокин* (1889–1968), *Зигмунд Фрейд* (1856–1939).

4	Разработка и ознакомление с программой «Воздушный змей»	Октябрь	Пресс-центр ШСП
5	Проведение бесед, классных часов 5,6 классы по теме: «Люди, которые рядом»	Октябрь	Члены рабочей группы Култышева В.М.
6	Проведение программ примирения	По мере необходимости	участники ШСП
7	Консультации со специалистами других служб медиации	По мере необходимости	Култышева В.М.
8	Сбор информации о ситуации, с которой организуется восстановительная процедура Анализ документов	В течение года	Култышева В.М.
9	Анализ литературы по проблеме применения в школьной практике восстановительных технологий	Ноябрь, декабрь	Члены рабочей группы
10	Проведение бесед, тематических часов 7 клас по теме: «Человек и его манеры»	Декабрь	Члены рабочей группы Култышева В.М.
11	Подборка диагностических методик по изучению психологического климата в школе	Январь-февраль	Члены рабочей группы
12	Проведение бесед, тематических часов в 8а, 8б классах по теме: «О милосердии»	Март	Члены рабочей группы Култышева В.М.
13	Презентация опыта в СМИ, на родительских собраниях	Апрель	Члены рабочей группы Култышева В.М.
14	Проведение бесед, тематических часов в 9,10,11	Апрель	Члены рабочей группы

коммуникации. У подростков, прошедших обучение медиации в полном объеме, повышается уровень коммуникативной грамотности и расширяется репертуар способов поведения в конфликтных ситуациях. Таким образом, в школе создается сообщество подростков, всем своим поведением транслирующих конструктивные способы социализации, а также помогающих другим учащимся освоить такие способы, и это не может не отразиться на их друзьях и одноклассниках, а вместе с этим и на общей обстановке в школе.

Нужно более тесное взаимодействие между службами других школ; проведение конференций, круглых столов, мастерских по разработке и выстраиванию проведения встреч между конфликтующими; проведение разъяснительной и информационной работы по привлечению ребят в службу через СМИ, стенды школьной службы медиации. Нужно создать команду, которая будет заявлять о школьной службе медиации в школе, на родительских собраниях.

Школьная служба медиации работает не только реактивно (лишь в ответ на правонарушение и конфликт), но и активно, реагируя на напряженность и взаимонепонимание в коллективе. Восстановительный подход к разрешению конфликтных ситуаций, реализуемый Школьной службой медиации в форме специальных программ, дает возможность подросткам освоить конструктивное, ответственное поведение в конфликтных ситуациях и способы конструктивного разрешения конфликтов.

Итогом каждой завершенной программы примирения является принятие ответственности за конфликт всеми участниками конфликтной ситуации и восстановление разрушенных отношений между ними.

Рабочий план реализации проекта

№№	Мероприятие	Сроки	Ответственные
1	Планирование работы школьной службы медиации	Сентябрь	Култышева В.М.
2	Разработка Положения о школьной службе медиации Разработка Устава о школьной службе медиации	Сентябрь	Подростки – участники ШСП
3	Оформление стенда «Школьная служба медиации»	Сентябрь	Ширяева Жанна, Маковеева Лена, Карачина Настя

Карл Маркс признает конфликт как условие классовой борьбы; Он автор весьма детальной концепции социального конфликта. По Марксу, конфликты свойственны всем уровням социальной жизни: политике, экономике, культуре. Вся история до сих пор существовавших обществ была историей борьбы классов. Ее главной причиной было господство частной собственности, на которой основываются все так называемые «антагонистические общественно-экономические формации». Он утверждал, что в коммунистическом обществе, основанном на общественной собственности, исчезнут антагонистические противоречия, конфликты и тем самым будет окончена предыстория человечества и начнется его подлинная история.

Последователи Маркса в России, В.И. Ленин и другие, полагали, что острые социальные противоречия исчезнут уже при социализме, на первой, низшей фазе коммунизма. В советской философии это положение признавалось бесспорным, провозглашалось, что «с построением развитого социализма перерастание неантагонистических противоречий в антагонистические становится объективно невозможным». Однако достижение этого идеала связывалось с непримиримой борьбой пролетариата с буржуазией, социалистической революцией, вооруженным восстанием, гражданской войной и диктатурой пролетариата. Следуя учению К. Маркса В.И. Ленин и его соратники создали развернутое учение о движущих силах социалистической революции, искусстве подготовки и проведения вооруженного восстания, методах осуществления диктатуры пролетариата в целях ликвидации правящей элиты во главе с царской фамилией, а также дворянства, духовенства, буржуазии, кулачества, разнообразных «врагов народа», «инакомыслящих» и т. п. Революционное насилие было для К. Маркса и его последователей главным методом разрешения социальных конфликтов, а реформы, компромиссы лишь его побочным продуктом.

Ф. Энгельс признает конфликт как условие классовой борьбы.

О. Конт разработал гипотезу происхождения солнечной системы из первоначальной туманности и обосновал ее в своих книгах: «Всеобщая естественная история и теория неба» (1755 г.), «Критика чистого разума» (1781 г.), «Критика способностей и суждений»

(1790 г.). Он считал: идеи бога, свободы, бессмертия это постулат «практического разума».

В. Вундт основатель экспериментальной психологии центральную роль в душевной жизни отводил воле. В книге «Психология народов» давая обоснование мифов, религии, искусству говорит о мире и бесконфликтности.

Г. Зиммель первый, кто ввел в научный оборот термин «социальная конфликтология».

П. Сорокин исторический процесс рассматривает как цикл основных типов культур (ценностей, символов). По его утверждению цикл имеет: начало, развитие, кризис и опять начало и т. д.

Возникновение и развитие конфликтологии в 1950–1990 гг.

Обращаясь к указанному периоду глубокого осмысления и понимания оценки конфликта и эволюции, важно понять, что он занимает исключительное место в становлении конфликтологии как относительно самостоятельной теории, которое обусловлено следующими факторами.

1. К пятидесятым годам XX века был накоплен достаточно большой объем информации по проблеме конфликта. Он содержался во взглядах выдающихся мыслителей прошлых лет.

2. Это время характеризовалось сильнейшими социальными потрясениями войнами, экономическими кризисами, социальными революциями и т. п. Все это требовало глубокого научного анализа, новых теоретических подходов к исследованию социальных проблем.

3. В этот период возникает целый ряд новых наук и концепций, коренным образом изменившим человеческие возможности социального познания. Среди этих наук: а) марксистская философия, основы которой заложил Карл Маркс и Фридрих Энгельс; б) социология, ведущая свое начало с работ Огюста Конта; в) психология, у истоков которой, стоял Вильгельм Вундт.

В историю эволюции конфликтологического мировоззрения этого периода вошли: *Р. Дарендорф, Л. Казер, М. Шериф, Д. Рапопорт, Л. Томпсон, К. Томас, М. Дойч, Д. Скотт, Ч. Осгуд, Р. Фишер.*

В конце пятидесятих годов XX века конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии и получила название «Социология конфликта».

учениками на национальной почве, наличие «изгоев» в классе. Служба примирения работает с конфликтами всех уровней: между учениками; между учениками и учителями; внутри педагогического коллектива; с конфликтами с участием родителей.

В результате подростки учатся сами, но с помощью и поддержкой взрослых, присутствующих на встрече людей из ближайшего окружения ребенка, находить конструктивное решение, заглаживать причиненный их поступками вред, восстанавливать нарушенные отношения и связи. Таким образом, акцент в разрешении конфликтных ситуаций смещается с разрешения этих ситуаций взрослыми за подростков в сторону разрешения их самими подростками. Встречи участников конфликта, организуемые ведущим за «столом переговоров», называются программой примирения. Ведущий необходим в связи с тем, что сторонам тяжело общаться конструктивно и самим осуществлять поиски выхода из ситуации. Здесь появляется потребность в позиции нейтрального ведущего, который не выносит решение, не является судьей, адвокатом, воспитателем или советчиком, а снижает «градус эмоций» и помогает сторонам построить диалог для достижения соглашения. Ведущий в равной степени поддерживает обе стороны, и поэтому он легко находит с ними контакт. В службе медиации в качестве ведущих при поддержке взрослого куратора работают сами школьники. Это важно, поскольку:

- подростки лучше знают ситуацию в школе;
- ровесникам больше доверяют и расскажут то, что никогда не доверят взрослому;

Деятельность в качестве ведущего меняет подростков, поскольку им нужно реально проявлять толерантность, видеть разные точки зрения, помогать договариваться. Это элемент истинного самоуправления, когда часть полномочий взрослых по разрешению конфликта передается детям.

Создание Школьной службы медиации предполагает несколько этапов, одним из которых является **обучающий тренинг** для подростков, направленный на формирование навыков разрешения конфликтных ситуаций при помощи медиации. На тренинге учащиеся, отобранные посредством анкетирования и планирующие в дальнейшем работать в Службе, знакомятся с принципами восстановительного подхода к работе с конфликтными ситуациями, анализируют свои способы разрешения конфликтов и приобретают навыки медиаторов (ведущих примирительных программ). В программу обучения включен также тренинг коммуникативной грамотности и эффективной

- учить учащихся-членов школьной службы медиации урегулированию конфликтов и восстановительным технологиям;
- проводить примирительные программы с использованием восстановительных технологий с участниками школьных конфликтов;
- осуществлять просветительскую, профилактическую деятельность, направленную на развитие культуры общения, толерантного поведения учащихся;
- сделать так, чтобы максимальное число конфликтов разрешалось восстановительным способом;
- декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников.

Описание проекта

Проблема поиска новых методов работы с трудными подростками становится всё более актуальной. Специалисты, занимающиеся профилактикой правонарушений, каждодневно ощущают нехватку рычагов влияния на ситуацию в подростковой среде. Часто можно услышать мнение о том, что без серьёзных изменений в социальной ситуации трудно рассчитывать на успех в работе с трудными детьми.

Школьная служба медиации – служба, осуществляющая работу с конфликтными ситуациями, возникающими внутри школы. В качестве ведущих (медиаторов) в службе работают подростки – ученики школы. Подростки работают под руководством взрослого куратора, который, как и ребята, проходит специальное обучение. Встречи между конфликтующими сторонами подростки проводят самостоятельно. Если же в конфликте участвует и взрослый человек, то подросткам помогает куратор службы.

Школьная жизнь – это сложный процесс, включающий в себя не только учебные ситуации, но и совершенно различные пласты взаимодействия большого количества людей в процессе обучения, воспитания, управления коллективом, выстраивания статусов, создания норм поведения. В ходе такого взаимодействия возникает большое количество конфликтных ситуаций. Школьная служба медиации – структура, создаваемая в школе специально для обеспечения ее ресурсом разрешения конфликтных ситуаций внутри школы и силами самой школы. Создание Службы медиации позволяет разрешать не только обычные, случающиеся ежедневно конфликты, но и такие сложные ситуации, как «стрелки», длительные прогулы, правонарушения (хулиганство, кражи), споры между

Социология конфликта относительно самостоятельное направление конфликтологии в социологии в конце 50-х годов XX века. Научная и методологическая основа социологии конфликта является социология науки об обществе как целостной системе и об отдельных социальных институтах и процессах.

Основателями данной Концепции являются *Ральф Дарендорф* (Германия), он изложил свою концепцию в книге «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе» (1957 г.) и *Льюис Казер* (США). Он изложил свою концепцию в книге «Функции социальных конфликтов» (1956 г.). Л. Казер утверждал: а) не существует социальных групп без конфликтов; б) конфликт имеет позитивное значение для функционирования общественной системы; в) чем больше конфликтов, тем стабильнее общество, тем сложнее разделить его на два блока. *М. Шериф* подчеркивал, что конфликт это явление вызываемое объективно-конкретной ситуацией (спортивные соревнования временный конфликт, а потом они совместно готовятся к соревнованиям).

В этот же период наблюдается аналогичная ситуация в психологии. Благодаря исследованиям *М. Шерифа*, *Д. Рапопорта*, *Л. Томпсона*, *К. Томаса*, *М. Дойча*, *Д. Скотта* психология конфликта выделяется как относительно самостоятельное направление.

Психология конфликта относительно самостоятельное направление конфликтологии в психологии в 50-х годах XX века. Как методологический подход, объясняющий социальные отношения и структуры на основе психологических данных, свойств человеческой психики, анализа непосредственного взаимодействия людей.

Незамедлительно идет процесс становления конфликтологической практики. В семидесятые годы XX столетия *Горовиц* и *Бордман* создают программу психологического тренинга направленного на обучение конструктивному поведению в конфликтном взаимодействии. *Ч. Освуд* разработал методику ПОИР (GRIT) (аббревиатура фразы «Постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности») действия, направленные на снижение международной напряженности. Предназначенные для разрешения международных конфликтов переговорные методики разрешения конфликта (*Д. Скотт*, *Ш. и Г. Буэр*, *Г. Келман* и др.).

Появляются **посредники – медиаторы**. В США создаются (в 70–80 годы XX века) учебные заведения по подготовке медиаторов. *Медиатор* – профессиональный посредник, миротворец в переговорах по разрешению конфликта. В ООН создается центр по разрешению конфликта. В 1986 году в Австралии по инициативе ООН создается первый международный центр разрешения конфликтов. В России первый центр по разрешению конфликта создан в Санкт Петербурге в начале 90-х годов XX века (1993 год).

Развитие отечественной конфликтологии. Российская конфликтология сегодня находится на завершающей стадии формирования в самостоятельную науку. В стране, долгие годы, в сознании людей утверждалась ориентация на бесконфликтное развитие общества. Место конфликтологии занимала марксистско-ленинская теория классовой борьбы. Иллюзия бесконфликтности переносилась на область общественной жизни. Неактуальность данной проблемы повлияло на отношение к конфликтологии как науке. Только в 90-ые годы XX века более подробно изучается конфликтология. Наши отечественные учёные, психологи обратились к научным исследованиям мира и попытались внести свой вклад в формирование конфликтологии как науки (*Е.И. Степанов, А.Н. Чуликов, Р.Р. Абдулатипов, А.Г. Здравомыслов*).

Возникла и стала постепенно расширяться и практика посреднической деятельности по разрешению конфликтов. Своеобразие социальной ситуации в обществе вынуждает отечественных конфликтологов искать ответы на практические вопросы конфликтов. Конфликтная проблематика вошла в сознание общества как норма жизни, общения и решения проблем жизнеобеспечения, самосовершенствования, саморазвития и самоактуализации.

2. Понятие о медиации. Возникновение процедуры медиации в России.

Медиация системно начала развиваться в России в начале 2000-х годов, в то время как в мире развитие медиации как современного способа урегулирования споров можно проследить уже с начала двадцатого столетия. Наиболее динамично этот новый институт начал развиваться более 50 лет назад, и ретроспективно можно говорить

ПРОЕКТ

Школьная служба медиации «Воздушный змей» (из опыта работы образовательных организаций Пермского края)

Анализ ситуации, актуальность, проектная идея

Зачем нужны школьные службы медиации?

Трудные подростки и дети «группы риска», учителя и другие взрослые, часто вовлекаются в конфликты, становятся правонарушителями или жертвами. Административное и уголовное наказание не работает с причинами конфликтов и с чувствами конфликтующих. Используемый нами восстановительный подход к разрешению конфликтов позволяет подросткам и учителям, избавиться от обиды, ненависти и других негативных переживаний, самостоятельно разрешить ситуацию, возместить ущерб, избежать повторения подобного в будущем.

Практика школьной жизни не всегда способствует социализации подростков в плане освоения ими навыков общения, культурных форм завоевания авторитета и формирования способностей взаимодействия с другими людьми, необходимых для будущей жизни. Те способы реагирования на конфликты, которые обычно практикуются подростками и учителями, нередко оставляют подлинные конфликты неразрешенными.

Создание службы рассматривается как проявление детской активности, способ самореализации детей в позитивном ключе. Организация программ медиации выступает в качестве коллективной социально-значимой деятельности, которая формирует «воспитательный коллектив» детской службы. Он-то и считается наибольшей ценностью. Ценится не столько сам продукт, который производит служба (программы медиации), сколько появление в школе объединения, воспитывающего у своих членов высокие нравственные и деловые качества через привлечение к добровольчеству.

Школьная служба медиации воспринимается как воспитательная программа – некий хороший клуб, и в организационном плане остаётся довольно автономной, будучи причисленной к системе воспитательной работы школы в качестве одной из её форм: «дети сами», «дети учатся», «дети меняются», «для детей это значимо».

Цель: содействие профилактике правонарушений и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций на основе восстановительных технологий.

Задачи:

Практические занятия 14-15. Школьные службы медиации

План

1. Основные понятия и функции службы школьной медиации.
2. Организационное и нормативно-правовое наполнение деятельности СШМ.
3. Содержание деятельности СШМ.

Задания:

1. Дайте ответы на вопросы:

- Что такое школьная служба медиации?
- Возможные варианты создания служб медиации.
- Состав службы медиации.
- Основные этапы (ключевые мероприятия) организации службы медиации в образовательных организациях.
- Деятельность администрации по организации работы службы медиации.
- Типы программ примирения
- Что дает сторонам участие в программах медиации?
- Трудности, которые возникают в процессе становления службы медиации.
- Примерный перечень документации службы медиации.
- С чем может работать служба медиации?
- Способы получения информации о конфликтах
- Нормативное обеспечение службы медиации.

2. Работа в микрогруппах. Разработайте собственный проект школьной службы медиации по плану:

Название СШМ.

Цель.

Задачи.

Описание проекта.

Рабочий план реализации проекта.

Ожидаемый результат.

В качестве примера используйте проект, предложенный в учебном пособии «От школьной медиации к гражданскому обществу: создание и организация деятельности служб медиации в образовательных организациях».

о том, что активное развитие медиации со второй половины XX в. стало своего рода ответом общества на социально-экономические изменения.

Медиацию относят к системе альтернативных методов разрешения споров (АРС–ADR). Под альтернативой понимается альтернатива традиционной системе правосудия (судам). В связи со стремительными изменениями в экономике, общественных отношениях, развитием информационных технологий, проникновением их практически во все сферы деятельности, процессами глобализации, увеличением количества транзакций в трансграничном контексте, последние годы прослеживается устойчивая тенденция к расширению спектра востребованных способов разрешения споров с одновременным включением судебного разбирательства в континуум методов урегулирования споров. Таким образом, постепенно многообразие методов урегулирования споров рассматривается как система, в которой, имеются самостоятельные и одновременно взаимодополняющие механизмы разрешения споров, предоставляющие сторонам возможность выбора наиболее адекватного и оптимального для их конкретного спора подхода. Поэтому сегодня все чаще АРС расшифровывается как адекватные способы урегулирования споров.

Медиация является уникальным способом урегулирования споров в связи с основополагающими принципами, лежащими в ее основе. Являясь инструментом доступа к правосудию и справедливости, медиация вместе с тем выступает и как один из немногих способов достижения процедурной справедливости.

Процедура медиации – это способ урегулирования спора, предполагающий привлечение профессиональной помощи медиатора, но при этом не дающий медиатору прав и полномочий на вынесение решения по спору, оставляя стороны «собственниками» конфликта и полноправными авторами решений.

Медиация обладает огромным потенциалом в урегулировании правовых споров, а также в социокультурной сфере. Медиация – это культура внесудебного, конструктивного разрешения споров на основе сотрудничества сторон. Развитие медиации способно содействовать совершенствованию общественных отношений и развитию менталитета сотрудничества в обществе, как на микро-, так и на макроуровне.

Медиативная практика в России регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 193-ФЗ, действующим с первого января 2011 г.

Современная система разрешения споров формировалась многие века, и сегодня в разных странах, в том числе и в России, она год от года совершенствуется в соответствии с вызовами времени, национальными традициями, экономическими и политическими реалиями. И, тем не менее, люди, столкнувшись с необходимостью разрешить свой спор, в какой бы стране они ни жили, как и прежде, зачастую отдают решение по спору в руки тех, кто руководствуется лишь формальными принципами справедливости. Суд является инстанцией «первого выбора» при необходимости разрешить спор в большинстве уже на протяжении столетий. Судебная власть является своего рода гарантом справедливости. Ведь недаром, в цивилизованных странах, в большинстве юрисдикций право на обращение в суд является неотъемлемым правом гражданина. Но в большинстве случаев спор можно и нужно попытаться урегулировать без обращения к власти. Суд должен быть в цивилизованном обществе последним прибежищем в поисках справедливости. Ведь судья, руководствуясь буквой закона, не может учесть всех нюансов возникшего противостояния, судья не может (да и не должен) воспринять ситуацию чужого спора как свою собственную, вникнуть во все нюансы, эмоциональные и психологические моменты спора, понять истинные интересы спорщиков. «Закон суров, но это закон» – с этой древней максимой нам приходится жить и в XXI в.

Очевидно, что многие споры можно, да и предпочтительно разрешить без обращения в суд, совершенно законно (легитимно) используя медиацию. При этом результат здесь основывается не на вынесенном судом решении, а на договоренностях сторон, которые были достигнуты на основе добровольного волеизъявления. Можно использовать прямые переговоры сторон, а можно по их взаимному согласию назначить арбитра, с чьим решением они готовы согласиться (и такие методы давно и широко применяются на практике, это арбитраж и третейский суд). Но в последнем случае спорщики, как и в случае обращения в обычный суд, утрачивают контроль над процессом его разрешения, не могут в ходе разбирательства изменить свои позиции, найти взаимовыгодный выход из спора. Такое возможно лишь

а) прибегаю к угрозам;

б) изучаю интересы сторон;

в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли Вы свои позиции?

а) легко меняю позиции;

б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;

в) сосредоточиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли Вы их участникам?

а) да;

б) нет;

в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли Вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

а) нет;

б) да;

в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли Вы на уступки в ходе переговоров?

а) уступаю ради сохранения отношений;

б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;

в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Оценка результатов

Если у вас преобладают ответы группы «а», ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов группы «б», ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов группы «в», ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Сумма баллов от 12 до 16 означает, что Вы обладаете высокой подготовленностью к ведению переговоров и можете вести их легко и непринужденно. Но Вам следует иметь в виду, что партнеры по переговорам могут подумать, что за этой легкостью и непринужденностью скрывается нечестность и неискренность.

Тест «Как вести деловые переговоры»

Инструкция. Вам предлагается 9 вопросов, на каждый из которых Вы должны дать вариант ответа: «а»; «б» или «в».

1. На чем Вы настаиваете во время переговоров?

- а) на соглашении;
- б) на своем решении;
- в) на использовании объективных критериев при выборе решения.

2. Стремитесь ли Вы во время переговоров к единственному решению?

- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
- б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
- в) представляю множество вариантов на выбор.

3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?

- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
- б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
- в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли Вы «нижнюю границу» – то есть результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

- а) открываю свою «нижнюю границу»;
- б) скрываю свою «нижнюю границу»;
- в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров Вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

в процессе переговоров. Кроме того, любой суд, пусть даже третейский суд или арбитраж, требует немало времени, подготовки документов, формулировки позиций, введения арбитра или судьи в курс дела. И, опять же, решение, вынесенное третьей стороной, может быть обжаловано, либо попросту не исполнено - и тогда процесс затягивается, приводя в итоге спорщиков в обычный суд. Поэтому совершенно очевидно, что прямые переговоры, по идее, должны быть самым удобным, быстрым и взаимовыгодным способом разрешения спора.

Проблема состоит в том, что вести прямые переговоры – это искусство, и владеет им далеко не каждый. Особенно являясь заинтересованной стороной, находясь под влиянием эмоций, чаще всего человек не способен ясно осознать свои истинные интересы, и зачастую, даже попробовав сперва договориться «по-хорошему», терпит неудачу. Обычно за неудачной попыткой самостоятельно договориться следует обращение в суд. Нередко бывает и так, что договариваются не сами стороны, а их представители, что тоже неплохой результат. Однако, если делегировать это право кому-то третьему, все равно результат не будет столь же хорошим, каким он мог быть при непосредственной встрече оппонентов. Ведь они являются реальными носителями знания о том, что же в этом споре для них является самым главным. Если же стороны обращаются в суд, то не исключено (и так случается в большинстве случаев), что в процессе производства дела в суде конфликт лишь усугубится, разгораясь с новой силой.

К сожалению, умение договариваться хоть и кажется логичной, органичной для человека способностью, однако опыт показывает, что этому нужно учить, а культуру договороспособности в обществе нужно развивать и поощрять. Когда прямые переговоры не приносят успеха и/или невозможны (или стороны заведомо осознают, что для них важно с наилучшим результатом и как можно быстрее разрешить спор), на помощь приходит медиация. В этом случае помощь в переговорах исходит от профессионального нейтрального лица, не вовлеченного в спор, не влияющего на содержание решений, не заинтересованного в содержании исхода спора. Такой человек называется медиатором, а процедура разрешения спора – медиацией.

Слово «медиация» происходит от латинского глагола *mediare* («посредничать»). Медиация в новое время стала активно развиваться в странах англо-саксонского права, постепенно развиваясь и распространяясь во многих странах мира. Однако инструментарий этого метода значительно старше, и, возможно, имеет более древние корни, нежели современная система правосудия. Так, нам точно известно, что разрешение спора с помощью особо уважаемых в племени или общине людей издревле практиковалось во многих обществах, а кое-где практикуется и по сей день. Многие дошедшие до наших дней притчи и предания повествуют о схожей с медиацией практике разрешения споров, когда в диалоге мудрого человека со спорщиками находился взаимно приемлемый для них выход из конфликта. Подобные практики бытовали и в России, а в конце XIX в. даже существовали особые люди, профессионалы по разрешению коммерческих споров между купцами, и их называли «медиаторами». Впрочем, эти люди нередко становились и на позиции третейских судей, и простых посредников между сторонами, навязывая им свое представление о договоренностях. Современная медиация устроена несколько иначе, и принцип наделения сторон властью и влиянием в процессе выработки договоренностей, сохранение за сторонами, вовлеченными в конфликт, полного контроля за процессом переговоров и содержанием договоренностей, максимальная ориентированность на глубинные потребности и интересы самих сторон – это основа успешности и востребованности медиации в современном мире.

В современном понимании этого слова, «медиация – это путь к осмысленному взаимоприемлемому решению, основанному на консенсусе между сторонами, вовлеченными в спор. Медиация представляет собой форму участия нейтрального лица – медиатора – в процедуре разрешения спора. Медиация – это особая форма посредничества. Роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается в содействии сторонам, добровольно участвующим в процедуре медиации, при выработке взаимоприемлемого и жизнеспособного решения. Это решение должно служить взаимному удовлетворению спорящих сторон. При успешном исходе медиации нет ни победителей, ни побежденных выигрывают все стороны, вовлеченные в конфликт».

4. Когда критикуют мнение, которое Вы разделяете, или коллектив, в котором Вы работаете, возражаете ли Вы (или хотя бы возникает у Вас такое желание)?

5. Способны ли Вы предвидеть, чем Вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

6. Если Вы попадаете на совещание, где есть незнакомые Вам люди, стараетесь ли Вы скрыть ваше собственное мнение по обсуждаемым вопросам?

7. Считаете ли Вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

8. Говорят ли о Вас, что Вы упорны и твердолобы?

9. Считаете ли Вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что Вы хотите получить в конечном итоге?

10. Трудно ли Вам скрыть свое плохое настроение, например, когда Вы играете с приятелями в карты и проигрываете?

11. Считаете ли Вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное Вашему?

12. Неприятна ли Вам частая смена видов деятельности?

13. Заняли ли Вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

14. Считаете ли Вы допустимым пользоваться слабостями других ради достижения своих целей?

15. Уверены ли Вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

16. Готовитесь ли Вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Оценка результатов. За каждый ответ, совпадающий с контрольным, начислите себе по 1 баллу. Оцените свои результаты.

Сумма баллов от 0 до 5 означает, что Вы не готовы для ведения переговоров. Вам следует немного поработать над собой.

Сумма баллов от 6 до 11 означает, что в целом Вы подготовлены к ведению переговоров, но есть опасность, что в переговорном процессе в самый неподходящий момент могут проявиться властные черты Вашего характера. Вам следует продолжать работу над собой. Главное – научиться жестко держать себя в руках.

Задания:

1. Дайте ответы на вопросы:

1. Назовите основные этапы переговорного процесса.
2. Назовите три варианта посредничества.
3. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте их характеристику.
4. Сформулируйте определение манипуляции.
5. Перечислите манипуляции, основанные на правилах приличия.
6. Перечислите манипуляции, направленные на унижение оппонента.
7. Как соотносятся между собой понятия: «стратегия переговорного процесса» и «тактики переговорного процесса»?
8. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.
9. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.
10. Перечислите приемы тактики «выжимания уступок».

2. Пройдите тесты и дайте самооценку подготовленности к ведению переговоров

Тест «Умеете ли Вы вести деловые переговоры?»

Инструкция. Вам предлагается 16 вопросов, на каждый из которых Вы должны ответить «да» или «нет».

Если Вы владеете секретами умелого ведения беседы, то это может весьма вам помочь в общении с окружающими и в достижении своих целей даже в условиях конкуренции. Предлагаемый ниже тест как раз и призван помочь вам разобраться, пусть и в первом приближении, одарены ли Вы такой способностью, или Вам надо срочно приложить усилия, чтобы овладеть хотя бы минимумом дипломатических навыков.

1. Бывает ли, что Вас удивляют реакции людей, с которыми Вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые Вашим собеседником, поскольку Вам кажется, что Вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли Вы жалуетесь, что Вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

Следует подчеркнуть: процесс медиации характеризуется тем, что именно сами спорящие стороны, добровольно участвуя в процедуре урегулирования, совместными усилиями вырабатывают возможные варианты решения проблемы. Медиатор не принимает и не навязывает участникам процедуры никаких готовых решений. Он лишь ведет и направляет процесс взаимодействия сторон, создавая условия для лучшего понимания спорящими как самих себя, так и друг друга. Именно это и является одним из необходимых условий для выработки взаимоприемлемого, взаимовыгодного и в то же время реалистичного, то есть исполняемого, жизнеспособного решения, отвечающего интересам и потребностям сторон спора. И в этом состоит важное отличие медиации от иных форм посредничества, используемых при разрешении споров. Нейтральность медиатора – ключевая особенность процедуры медиации. Он полностью вручает судьбу спора в руки самих спорщиков, не пытаясь как-либо влиять на исход процедуры и не предлагая готовых решений, даже если ему кажется, что они очевидны и выигрышны для всех. Работа медиатора состоит в том, чтобы создать условия, которые бы помогли спорщикам прояснить и осознать свои истинные интересы и интересы оппонента. Эта работа сложна и кропотлива, но только таким образом можно рассчитывать на конечный успех медиации, поскольку решение, самостоятельно найденное спорщиками, впоследствии добровольно исполняется ими в большинстве случаев. Об этом свидетельствует и статистика: исполняемость соглашений, достигнутых в ходе медиации, значительно выше, чем исполняемость решений третейских судов, и намного выше исполняемости судебных решений, несмотря на то, что суд предусматривает санкции за неисполнение своих вердиктов. Более 60% процедур медиации завершаются достижением договоренностей и более 80% медиативных соглашений исполняются сторонами добровольно.

Итак, очень важно запомнить: «медиация – это особая форма посредничества, при которой медиатор не вмешивается в сам спор и не предлагает спорщикам решений. Медиация вручает судьбу спора в руки самих его сторон, не предлагая готовых решений, а лишь направляя диалог в конструктивное русло.

Медиация – это путь к осмысленному взаимоприемлемому решению. Процедура медиации представляет собой структурированный

процесс, обеспечивающий ведение конструктивных переговоров между вовлеченными в спор сторонами с целью разрешения проблемы и возможного достижения соглашения об урегулировании спора. А ведение этой процедуры осуществляет нейтральное беспристрастное лицо – медиатор.

В ходе процедуры медиации внимание спорящих не заостряется на изучении прошлой ситуации с целью определить, кто прав и кто виноват. Главным ориентиром в процедуре медиации является ответ на вопрос о том, каким хотят видеть будущее стороны, вовлеченные в конфликт.

Вырабатываются решения, ориентированные на будущее, которые приемлемы и удовлетворяют потребностям обеих (всех) сторон. Только так можно достичь результата, при котором нет проигравших и побежденных. Вот почему медиацию можно назвать методом разрешения споров с результатом «выигрыш-выигрыш», ведь, помимо разрешения спора, которое, что не менее важно, происходит с наименьшими затратами и гораздо быстрее, нежели при использовании других способов, она сохраняет возможность диалога и даже улучшения партнерских отношений между спорящими сторонами».

Следует еще раз особо подчеркнуть, что понятие медиации ни в коем случае не может быть исчерпывающе описано словом «посредничество». С одной стороны, оно подразумевает лишь частный случай посредничества – при разрешении споров и конфликтов. Но, с другой стороны, оно значительно шире и глубже. Медиация – это сложный и гибкий инструмент разрешения споров. И если сегодня, стараясь добиться общего понимания предмета у людей, не знакомых с этим термином, мы нередко пишем слово «посредничество» в скобках после слова «медиация», то завтра, чтобы избежать ненужных ошибок, нам так или иначе придется признать за словом «медиация» свой собственный, уникальный и не выражающийся никакими иными словами, смысл.

Точно так же ошибочно ставить знак даже приблизительного равенства между медиацией и обычной примирительной процедурой или переговорами. Ведь именно принципы, которыми руководствуется медиатор, его действия, его подход и уникальный инструментарий выделяют медиацию из всего спектра процедур по разрешению споров.

вещь или же новый телефон. Учительница отчитала девочку за то, что она принесла в школу дорогую вещь, дала ее однокласснику, а теперь его же и обвиняет.

Вопросы для обсуждения:

1. К каким последствиям может привести подобное решение конфликтной ситуации?

2. Правильно ли поступил учитель? Предложите свой вариант решения возникшей ситуации?

Кейс 3. В класс пришла новая девочка. Очень симпатичной внешности, хорошо одевается, хорошо учится. Девочка сразу же заняла лидирующие позиции перед одноклассниками – мальчишками. Естественно девочкам в классе эта ситуация не понравилась. Сначала «новенькая» была предупреждена о том, если она будет так воображать, то ей в этом классе не учиться. Но ничего не изменилось. Ее встретили на улице, и состоялся предметный разговор. Она же в ответ заявила, что ее не интересует мнение девочек.

Вопросы для обсуждения:

1. Проанализируйте ситуацию по схеме В.А. Бейзерова.

2. Как добиться понимания между детьми?

Практические занятия 12-13. Техники ведения переговоров

План

1. Переговоры как форма деловой коммуникации.
2. Виды переговоров.
3. Подготовка и организация проведения переговоров.
4. Психологические основы переговорного процесса.
5. Разновидности тактик ведения переговоров.
6. Коммуникативные особенности ведения переговоров.

3. Построение абстрактной модели конкретной задачи, формулировка противоречия.

4. Построение абстрактной модели решения задачи, представление ИКР (идеального конечного результата).

5. Выявление ресурсов и выход на конкретное решение.

6. Формулирование подзадач, которые необходимо решить для реализации предлагаемого решения.

7. Повторение цепочки рассуждений для решения выявленных подзадач с шага № 3.

8. Рефлексия.

Примеры кейсов

Кейс 1. Перед учителем не только его группа, но и группа заболевшего учителя. Ребята ведут себя отвратительно: говорят в полный голос, ругаются, перекидываются записками, самолетиками и т.д., хамят учителю (но осторожно, не напрямую). Особенно выделяется один мальчик.

Учитель, стараясь не обращать внимания, ведет урок, время от времени угрожая всей галерке двойками, директором и родителями. Когда учитель просит самого шумного ученика пересказать текст, тот отказывается, но, когда учитель грозит поставить ему двойку, он сразу меняет своё решение и даже изъявляет желание выполнить это задание. Однако учитель не даёт ему такой возможности. Начинается спор. Он продолжается еще несколько минут, в результате учительница ставит двойку, а ученик, обругав ее, уходит и хлопает дверью. Учитель, ничего не сказав, продолжает урок.

Вопросы для обсуждения:

1. Оцените действия учителя. Спрогнозируйте возможное дальнейшее развитие событий.

2. Как бы Вы поступили в такой ситуации?

Кейс 2. На перемене двое пятиклассников – мальчик и девочка – громко спорят. Подошедшая учительница узнает, что мальчик разбил новый телефон девочки, который она принесла в школу. Мальчик уверяет, что это вышло случайно. А девочка требует деньги за разбитую

3. Место и роль медиации в разрешении конфликтов

Итак, рассмотрим главные особенности медиации, отличающие ее от иных способов разрешения споров и дающие этому методу преимущества в большинстве случаев, когда нужно быстро и эффективно урегулировать спор между сторонами.

Вместо вынесения решения в ходе процедуры медиации, происходит поиск и выработка решений на основе сотрудничества самих сторон. Если в процессе судебного разбирательства право применяется, то в медиации оно учитывается, являясь своего рода ориентиром. Медиация проводится под сенью права.

В медиации на первый план выдвигается выявление истинных интересов спорящих, причем определяются коренные различия этих интересов и обозначается их возможная общность; создаются условия для нахождения такой формы взаимоотношений, которая позволила бы конфронтацию превратить в сотрудничество сторон. Это отчасти достигается уже самим их участием в процедуре медиации, что позволяет создать предпосылки и осознать преимущества конструктивного взаимодействия. Несмотря на существующие в данный момент трудности и кажущиеся неразрешимыми разногласия, у сторон есть возможность сохранить партнерские отношения и даже найти новые формы совместной деятельности и/или сосуществования. Медиация нацелена именно на формирование такого рода отношений между спорящими сторонами и на их будущее сотрудничество, либо на цивилизованное прекращение отношений, если речь идет, скажем, о бракоразводном процессе, разделении или ликвидации бизнеса и т.д.

Медиация позволяет рассмотреть конфликт во всем многообразии его аспектов и выработать решение, основанное на истинных потребностях участников спора, а потому реалистичное, исполняемое, то есть жизнеспособное. Медиация позволяет достичь результатов, при реализации которых все стороны, вовлеченные в спор, могут сберечь репутацию, избежать публичной огласки, «сохранить лицо».

Одним из основополагающих принципов медиации является конфиденциальность. Медиация требует от участников значительно большей вовлеченности, нежели судебный процесс. Каждой стороневеряется право самостоятельно отстаивать свои интересы и при этом

предлагается принять тот факт, что оппонент имеет равное право на свои собственные (порой противоположные) интересы и мнения. За результат, которого партнеры по конфликту добились сообща, несут ответственность только они сами. Соответственно, стороны, добровольно участвующие в процедуре медиации, контролирующие процесс выработки решений и их содержательную часть, лишены возможности переложить ответственность за непродуктивные переговоры или неэффективные решения на третьих лиц: судей, юридических консультантов, адвокатов, третейских судей, медиатора и др.

Одной из основных особенностей и важнейшим принципом медиации является принцип принятия, который подразумевает не только принятие сторонами друг друга, но и принятие права каждой из сторон на отстаивание собственных интересов (но не в ущерб интересам другой стороны).

Основные преимущества медиации перед другими методами разрешения споров таковы:

- разрешение спора по принципу win-win (выигрыш-выигрыш), с учетом реальных интересов спорщиков, на основе взаимовыгодного соглашения;
- высокая исполняемость достигнутых соглашений;
- возможность сохранения партнерских отношений между сторонами;
- удовлетворенность обеих сторон самостоятельно достигнутым решением по спору;
- обретение ими опыта самостоятельного выхода из конфликтных ситуаций;
- конфиденциальность;
- оперативность;
- минимизация затрат;
- исполнение добровольное (более чем в 80% случаев).

Но, разумеется, медиация возможна лишь в том случае, когда сами спорщики так или иначе готовы к диалогу. Поэтому важное условие для проведения медиации – добровольность. Причиной обращения к медиации является необходимость и желание спорящих сторон разрешить спор или конфликт, найти выход из сложившейся

На втором этапе группа делится на подгруппы по четыре-пять человек. Каждый участник имеет при себе список высказываний для перефразирования и карточку с одной пословицей.

Пословицы: «Доверяй, но проверяй»; «Наш пострел везде поспел»; «Повторенье – мать ученья»; Делу – время, потехе – час»; «Не имей сто рублей, а имей сто друзей»; «Терпенье и труд все перетрут»; «Что посеешь, то и пожнешь».

Первый участник подгруппы читает пословицу, второй участник (сидящий слева от него) выбирает любое начало для перефразирования из списка и прибавляет к нему измененный текст пословицы. Третий участник (сидящий слева от второго) выбирает другое начало из списка для своего перефразирования пословицы и т.д. Далее второй участник читает свою пословицу и упражнение повторяется по той же схеме.

Выполняя данное упражнение, нельзя интерпретировать пословицу. Например, нельзя сказать так: «Если будешь делать два дела, не закончишь ни одного». Пересказывая пословицу, мы можем заменять отдельные или все слова, но мы не можем сделать ее содержание более доступным, упрощенным, обобщенным и т.д.

3. Работа с кейсами.

Работу с кейсами на практических занятиях проводится в такой последовательности. Группа магистрантов разбивается на подгруппы (по 3–5 человек в каждой). Подгруппы знакомятся с материалами кейса и предлагают свой вариант решения поставленной проблемы (время, отводимое на данный этап, составляет около 30 минут). Каждая подгруппа должна представить свое решение проблемы в виде выступления (презентации) перед остальными магистрантами. Презентация обязательно должна содержать ответы на вопросы, помещенные в кейсе. По очереди каждая подгруппа представляет свои доклады. В ходе презентации магистранты и преподаватель могут задавать вопросы, касающиеся решения проблемы.

Алгоритм анализа проблемы (по В.А. Бейзерову):

1. Предварительное описание проблемной ситуации.
2. Вычленение конкретной задачи из проблемной ситуации.

Темы для диалога: «Мой первый учитель», «Моя любимая книга/фильм», «Почему я решил стать учителем?».

Один из участников пары – педагог-медиатор, который получает карточку с заданием: «В ходе беседы демонстрируйте полное нежелание слушать ученика и проявляйте неуважение к нему. Например, вы можете задать вопрос, перебить его, зевать смотреть в потолок и т.д. При этом, пожалуйста, будьте максимально серьезны».

По окончании сессии «ученик» дает «педагогу-медиатору» обратную связь о том, как «педагог-медиатор» его слушал, какие эмоции и чувства возникли у «ученика» в процессе совместной работы. «Педагог-медиатор» выслушивает молча, не делая никаких комментариев, не оправдываясь.

После этого магистранты меняются ролями и процесс повторяется.

Обсуждение:

- какой опыт Вы получили, находясь в роли ученика?
- какие эмоции у вас возникли в ходе упражнения?
- почему необходимо научиться внимательно слушать ученика?
- что хотелось сказать ученику в процессе рефлексии?
- нужна ли нам в профессиональной практике отрицательная обратная связь?
- что мы получаем от отрицательной обратной связи?
- как относиться к отрицательной обратной связи?

Упражнение «Пойми меня правильно»

Цель: сформировать умение перефразирования.

Упражнение проводится в два этапа.

На первом этапе все магистранты садятся в круг лицом друг к другу. Каждый участник получает карточку, содержащую краткое выступление, которое можно использовать перед тем, как делать перефразирование. Например: «Как Вы сказали...» и др. Участники знакомятся с содержанием карточки, а затем добавляют свои вводные слова, которые можно сказать перед тем, как перефразировать высказывание другого магистранта.

сложной ситуации. Но, хотя добровольность – один из ключевых принципов, создающих условия для искреннего, открытого, активного участия сторон в процессе поиска решения по их собственному спору/конфликту, в ряде случаев этот принцип может быть сознательно нарушен, чтобы «подтолкнуть» стороны к участию в медиации и сделать этот метод популярным среди спорщиков. Так, например, в Великобритании многие годы существовала практика применения санкций в случае отказа сторон от участия медиации по ряду категорий споров, и сегодня, количество процедур медиации, к которым стороны прибегают до суда растет поскольку медиация была «распробована» пользователями, а ее преимущества по достоинству оценены.

Так или иначе, существует множество противоречивых мнений по поводу возможности введения обязательной медиации в ущерб принципу добровольности. Вполне вероятно, что обязательная медиация в разумных пределах не ограничивает свободы волеизъявления сторон, так как добровольность имеет несколько уровней в медиации за счет неукоснительного следования другим ее основополагающим принципам.

Обязательность применения медиации, ограничивая добровольность вступления в процедуру, при этом вовсе не влияет на добровольность принятия сторонами решений и достижения ими договоренностей по спору. Одновременно стороны на всем протяжении процедуры сохраняют право прекращения процедуры медиации и выхода из нее. Таким образом, в целом добровольность сохраняется даже при вмененной в обязанность медиации.

Национальной стратегией действий в интересах детей на 2012-2017 годы также предусмотрено развитие сети служб медиации в школах в целях развития восстановительного правосудия, что свидетельствует о постепенном расширении сферы применения медиации. Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации, и план ее реализации предполагают системную интеграцию восстановительного подхода и создание правовой основы для восстановительного правосудия, что несомненно может стать шагом к

совершенствованию уголовного права в целом части системного развития восстановительного правосудия.

Школа во все времена считалась особой территорией, где человек приобщается к знаниям и обретает жизненные ориентиры. Но современная школа становится все более похожа на конвейер по передаче знаний, она практически полностью утратила свою воспитательную функцию, и на глазах теряет тот особый микроклимат, то чувство защищенности, которое так важно для детей и взрослых. Все мы знаем, что сегодня все чаще в образовательных учреждениях встречаются проявления агрессии, насилия, что неизбежно отражается не только на качестве и результатах учебно-воспитательного процесса в целом, но, в первую очередь, на качестве жизни его участников.

Вот почему именно сейчас так важно вернуть в школу доверие и взаимопонимание, по возможности сделать ее «островком психологической безопасности» в современном мире. Ни телевидение, ни Интернет, ни правительство, ни оппозиция не станут заботиться о психологической безопасности детей. У масс-медиа и политиков свои, сиюминутные цели. Впрочем, так было всегда: воспитание – дело родителей (семьи) и педагогов. Но в современных реалиях родители нередко сами становятся жертвами психологических стрессов, а у педагогов просто не хватает сил и возможностей, чтобы оградить школу от того океана конфликтности, который захлестывает информационное пространство. И им нужны новые инструменты, которые бы помогли вернуть в школу атмосферу безопасности и сотрудничества.

Метод «Школьная медиация», разработанный Научно-методическим центром медиации и права под руководством проф. Ц.А. Шамликашвили, является именно таким инструментом. Он позволяет, благодаря принципам, лежащим в основе метода, создавать безопасную среду как для детей, так и для взрослых.

Центр медиации и права, в соответствии с основополагающими принципами медиации в русле концепции «понимающего подхода», разработал направление, которое создает условия для безопасного, конструктивного взаимодействия не только в сложившемся конфликте, но и при разногласиях, потенциально несущих в себе опасность развития и эскалации конфликтных отношений. Это так называемый «медиативный подход» как способ позитивного общения и взаимодействия в повседневной профессиональной и бытовой жизни.

- Принципы медиации.
- Кто такой медиатор?
- Требования к личности медиатора.
- Функции медиатора.
- Этапы медиации.

2. Выполните упражнения, способствующие формированию навыков медиации.

Упражнение «Люди, которые мне помогают»

Цель: сформировать умение нерефлексивного слушания.

Группа магистрантов делится на пары, организуя пространство так, чтобы участники не мешали друг другу. Один из участников – ученик, второй – педагог-медиатор.

Ученик рассказывает педагогу-медиатору в свободной форме о том, к кому он обращается за помощью в трудные минуты; кто эти люди, с кем он может поделиться своими проблемами; какими качествами они обладают; насколько их помощь оказывается действенной.

Педагог-медиатор слушает молча, не перебивая и не задавая никаких вопросов. По истечении отведенного времени педагог благодарит ученика.

Далее, по сигналу преподавателя, участники меняются ролями.

После проведения практикума в парах проводится коллективное обсуждение по следующим вопросам:

Какие трудности возникли в процессе совместной работы?

Что хотелось сказать ученику?

Какие вопросы хотелось задать?

Насколько было легко или трудно слушать?

Упражнение «Как не надо слушать собеседника»

Цель упражнения: отработать навыки получения педагогом-медиатором отрицательной обратной связи.

Для проведения упражнения выделяется по пять минут на каждую сессию (три минуты говорит один магистрант, последующие две минуты происходит обратная связь с педагогом-медиатором).

посмотри, ученики все в золоте ходят. Кто тебе разрешил носить в школу золото?!»

При этом, не дождавшись ответа от ученицы, учитель повернулся к двери и, продолжая громко возмущаться, покинул кабинет, хлопнув при этом дверью.

Один из учеников спросил: «Что это было?» Вопрос остался без ответа. Сидящий в классе учитель всё это время молчал, не находя выхода из сложившейся ситуации. Ученица смутилась, покраснела, стала снимать колечко с руки. Обратившись то ли к учителю, то ли ко всем в классе, она спросила: «Почему и за что?» В глазах девушки появились слёзы.

Ситуация 7

На уроке педагог несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания он не реагировал, продолжал мешать другим, задавал нелепые вопросы окружающим его учащимся и отвлекал их от объясняемой учителем темы. Учительница сделала еще одно замечание и предупредила, что оно последнее. Она продолжила свое объяснение, но шорох и гул не стали меньше. Тогда учительница подошла к ученику, взяла с парты дневник и записала замечание. Далее урок был фактически сорван, так как ученик с большей силой продолжил общаться с одноклассниками, и учитель уже не мог его остановить.

Практические занятия 10–11. Медиация как один из основных методов разрешения педагогических конфликтов

План

1. Конфликтологический аспект медиации.
2. Понятийный аппарат медиации в образовании.
3. Технологии классической медиации.

Задание:

1. Дайте ответы на вопросы:

– Что такое медиация?

Метод «Школьная медиация», базируясь на медиативном подходе, является не только способом разрешения споров в образовательной среде, но и методом профилактики и коррекции взаимодействия, позволяющим научить как детей, так и взрослых конструктивному поведению в конфликте и потенциально конфликтных ситуациях.

Метод дает возможность предупреждать конфликты, правонарушения и ситуации острого противостояния, а также способствует изменению уже сформировавшихся под воздействием внешних условий (о которых мы уже упоминали) негативных, деструктивных способов взаимодействия; ее главная задача – воспитание умений вести диалог и выходить из конфликтных ситуаций без «потерь», отстаивать свои интересы и принимать другого человека, уважая его право на защиту собственных интересов.

Иными словами, школьная медиация – это инструмент формирования и самопознания личности в условиях любого учебно-воспитательного процесса, будь то семья, дошкольное учреждение, школа или вуз, причем речь идет о личности всех участников этого процесса – ученика, учителя, родителей учащегося.

Одна из важнейших целей метода «Школьная медиация» – создание безопасной среды и безопасного пространства для всех участников взаимодействия (как детей, так и взрослых).

Этот метод подразумевает вовлечение в работу не только преподавательского состава и руководства образовательной организации, но и активное участие самих учащихся и их родителей. При этом интеграция метода «школьная медиация» в образовательном учреждении не требует новых кадровых единиц. Этой технологией могут и, в идеале, должны овладеть прежде всего учителя.

Литература

1. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
2. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб : Питер, 2003. – 250 с.
3. Шамликашвили Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров / Ц.А. Шамликашвили. – М.: МЦУПК. – 2013. – 128 с.

Лекция 2. Педагогический конфликт: сущность, причины, особенности

План

1. Специфика и сущность педагогического конфликта.
2. Классификация педагогических конфликтов.
3. Функции педагогических конфликтов.
4. Причины возникновения конфликтов.

1. Специфика и сущность педагогического конфликта

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* – «столкновение» и обозначает столкновение сил, сторон, мнений и интересов людей, вызывающее определенные действия.

В повседневной жизни сложилось вполне однозначное отношение к конфликтам как к негативным явлениям. Возникновение конфликта оценивается как показатель некоего неблагополучия. Однако еще в период становления конфликтологии как науки ее основатели Р. Дарендорф и Л. Козер обращали внимание на тот факт, что наличие конфликтов в обществе естественно, а их отсутствие ненормально.

Конфликты изучаются не только в рамках общей теории конфликтов, но и с учетом особенностей сферы их протекания. Так, сферой протекания педагогических конфликтов является образовательная среда.

«Педагогический конфликт, – по словам С.В. Баныкиной, – можно рассматривать как возникающую в результате профессионального и межличностного взаимодействия участников учебно-воспитательного процесса форму проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий, вызывающих чаще всего у них отрицательный эмоциональный фон общения, и предполагающую конструктивный перевод столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин». Таким образом, определяется сфера протекания педагогического конфликта (учебно-воспитательный процесс), активность участников (взаимодействие, в основе которого лежат субъект-субъектные противоречия), эмоциональный фон (отрицательные эмоции).

Характеризуя педагогический конфликт, В.В. Базелюк обращает внимание на то, что открытое столкновение между

возразил, что его предмет не менее важен и труден. Разговор происходит в коридоре на повышенных тонах при большом количестве свидетелей.

Ситуация 4

Урок в 8-м классе. Проверая домашнее задание, учитель трижды вызывает одного и того же ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате – «2» в журнале. На следующий день опрос начинается вновь с этого ученика. И, когда он опять не стал отвечать, учитель удалил его с урока. Такая же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учителю недовольство тем, что он не смог найти подход к их сыну. Учитель в ответ высказал претензии в адрес родителей, что те не уделяют должного внимания сыну. Разговор продолжился в кабинете директора.

Ситуация 5

Родители пришли в детский сад, чтобы забрать документы своего сына. Ребенок посещал детский сад в течение трех дней, после чего заболел, и родители приняли решение забрать ребенка. Заведующая потребовала, чтобы родители оплатили пребывание ребенка в детском саду через Сбергательный банк. Но родители не захотели идти в банк и предложили заплатить деньги лично ей. Заведующая объяснила родителям, что она не может принять деньги. Родители возмутились и, наговорив массу оскорблений в ее адрес и в адрес детского сада, ушли, хлопнув дверью.

Ситуация 6

До начала урока 10 минут. В классе находятся учитель и несколько учеников. Обстановка спокойная, доброжелательная. В класс входит другой учитель с целью получить необходимую информацию у коллеги. Подойдя к коллеге и ведя с ним беседу, вошедший учитель вдруг обрывает ее и обращает свое внимание на сидящую напротив ученицу 10-го класса, у которой на руке золотое колечко: «Ты

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ к заданию 2.

Ситуация 1

Урок английского языка. Класс делится на подгруппы. В одной из подгрупп поменялся учитель. При проверке домашнего задания новый преподаватель, не познакомив учащихся со своими требованиями, попросила ответить тему наизусть. Одна из учениц сказала, что раньше им разрешали пересказывать текст свободно, а не наизусть. За пересказ она получила «3», что вызвало ее негативное отношение к учителю. На следующий урок девочка пришла без выполненного домашнего задания, хотя была прилежной ученицей. Учитель после опроса поставила ей «2». Следующее занятие девочка попыталась сорвать, подговорив одноклассников прогулять урок. По просьбе учителя дети вернулись в класс, но отказались выполнять задания. После уроков ученица обратилась к классному руководителю с просьбой перевести ее в другую подгруппу.

Ситуация 2

Возник конфликт между учеником и учителем: учитель возмущен плохой успеваемостью ученика и дает ему возможность исправить оценки с помощью реферата, ученик соглашается и на следующий урок приносит реферат. Во-первых, не по теме, а так, как ему вздумалось, хотя и потратил, по его словам, на его подготовку весь свой вечер. Во-вторых, весь помятый. Учитель возмущен еще сильнее и в резкой форме говорит, что это унижение его как учителя. Ученик демонстративно встает и начинает раскачиваться ногами вперед и назад, держась за парту. Учитель сначала пытается усадить ученика, но, не выдержав, хватает его и выталкивает из класса, потом отводит к директору, оставляет его там и уходит в класс.

Ситуация 3

Учитель математики после звонка задержал класс на перемене. В результате учащиеся опоздали на следующий урок – урок физики. Разгневанный учитель физики высказал свое негодование учителю математики, так как у него была запланирована контрольная работа. Его предмет, как он считает, очень сложный, и терять время урока из-за опоздания учащихся он считает недопустимым. Учитель математики

субъектами педагогического взаимодействия обусловлено отсутствием взаимного учета образовательных целей, интересов, мотивов, потребностей, ценностей, требований каждого из них. Для установления педагогически целесообразных взаимоотношений между субъектами педагогического взаимодействия конфликт нуждается в конструктивном разрешении.

А.В. Мельничук специфику педагогического конфликта видит в отсутствии «согласия в межкультурном педагогическом взаимодействии субъектов образовательного процесса, в структурных подсистемах учебного учреждения по достижению целей образования и выполнения социокультурного заказа общества». Акцент при этом делается на негативных последствиях конфликтов, выражающихся в невыполнении государственных стандартов, программ, социокультурных общественных требований. Однако личностный аспект педагогических конфликтов в данном случае выпадает из поля зрения.

Н.Б. Мельник подчеркивает, что «существенным в идентификации конфликта как педагогического является то влияние, которое он оказывает на формирование тех или иных качеств личности, на развитие личности».

2. Классификация педагогических конфликтов

В системе образования находят свое отражение различные противоречия, характерные для современного общества. В процессе функционирования образования как социального института возникают конфликты, которые могут носить экономический, организационный, политический, этнический, духовный характер.

Для педагогического процесса характерны процессуальные педагогические конфликты, в основе которых лежат противоречия, возникающие в образовательном процессе.

Л.В. Симонова выделяет три группы педагогических конфликтов, субъектами которых являются участники педагогического процесса:

Конфликты, возникающие в процессе учебной деятельности как реакция на препятствие к достижению целей учебной деятельности.

Этот тип конфликтов возникает при нарушении взаимосвязей делового характера.

«Конфликты ожиданий». Конфликты, возникающие в процессе учебной и внеучебной деятельности, как реакция на поведение, не соответствующая принятым нормам отношений между педагогами и учениками, не соответствующее уровню ожиданий их по отношению друг к другу. Этот тип конфликтов возникает при нарушении взаимосвязей «ролевого» характера.

«Конфликты межличностной несовместимости». Конфликты, возникающие в процессе учебной и внеучебной деятельности из-за личностных особенностей учителя и учеников, особенностей характера и темперамента.

Однако, как отмечает автор, существующие в реальной школьной жизни конфликты не всегда представлены в виде одного из предложенных типов.

Обобщив основные тенденции в построении типологии педагогических конфликтов, представленных в научной литературе, С.В. Баныкина приходит к выводу, что наиболее адекватной для изучения школьных конфликтов в системе взаимодействия субъектов учебно-воспитательного процесса является следующая типология: «учитель – ученик», «учитель – администратор», «учитель – родитель», «учитель – учитель», «ученик – ученик». По мнению автора, данная типология позволяет «упорядочить материалы банка школьных конфликтных ситуаций, пригодных для обучения руководителей школ, учителей, реальным способам упреждения и разрешения педагогических конфликтов. Исходя из учета особенностей взаимоотношений субъектов школьных конфликтов, можно разработать практические рекомендации по снижению уровня конфликтности, предупреждению и преодолению данных конфликтов в реальной школе».

По мнению М.М. Рыбаковой, среди педагогических конфликтов можно выделить конфликты деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности; конфликты поведения (поступков), возникающие в связи с нарушением учениками правил поведения в школе и вне школы, и конфликты отношений, возникающие в сфере эмоционально-

в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли Вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов Вы найдете в предлагаемой таблице.

Ключ ответов к тесту

	Вопросы										
Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, Вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, Вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что Вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищите поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если Вы не правы. Вы не обидитесь, если Вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как Вы поступите?

а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;

в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что Вы ей скажете?

а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;

в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке Вы встретили подростков, которые курят. Как Вы реагируете?

а) делаю им замечание;

б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане Вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;

б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;

в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Помимо перечисленных выше типов конфликтов, правомерным представляется выделение некоторыми исследователями «организационного», или «структурного», конфликта. Основным источником возникновения этого типа педагогических конфликтов являются недостатки в организации учебно-воспитательного процесса, отсутствие преемственности в содержании и организации обучения. С.М. Шурухт к структурным конфликтам относит конфликты, связанные с наличием, ограничением и распределением ресурсов; конфликты, обусловленные разным статусом участников учебно-воспитательного процесса, их различиями в правах; конфликты, вызванные наличием внутри школьного коллектива сложившихся референтных групп, нормы поведения и интересы которых вступают в острые противоречия с общественными нормами поведения и др.

Организационные конфликты, возникающие, как правило, в диадах «педагог – администрация» или «педагог – педагог», могут быть обусловлены и неудачным подбором учителей, тесно взаимодействующих друг с другом в рамках педагогического процесса, с точки зрения их психологической совместимости, а также являться результатом косвенного «сталкивания» учителей (сравнение классов, в которых они преподают, по успеваемости, дисциплине; подчеркивание достижений в учебно-воспитательной деятельности одного педагога и недочетов в работе другого).

3. Функции педагогических конфликтов

В педагогической конфликтологии еще в работах 70-х гг. XX века обращалось внимание на то, что конфликт может играть как позитивную, так и негативную роль в педагогическом процессе. Он рассматривался как ситуация «столкновения и борьбы несовпадающих точек зрения, интересов, установок, которые появляются у детей в процессе их деятельности и общения и которые, с одной стороны, мобилизуют морально-психологический потенциал личности, способствуя развитию самосознания, утверждению положительных сторон и преодолению отрицательных черт личности, а с другой – могут приводить к фрустрации, вызывая ощущение глубокой

неудовлетворенности, тяжелые эмоциональные переживания, недовольство собой, окружающими людьми и т. д.».

Л.Д. Наумова, анализируя исследования, посвященные педагогическим конфликтам, отмечает, что большинство современных авторов выделяют не только деструктивные, но и конструктивные функции конфликта. Так, О.Н. Лукашенок и Н.Е. Щуркова утверждают, что конфликт «помогает выйти на новый этап развития личности, на новый уровень развития межличностных отношений». Л.А. Петровская указывает, что он может способствовать предотвращению застоя (стагнации) в групповых и межгрупповых отношениях, служит источником нововведений, развития (появление новых целей, норм, ценностей и т. п.). Б.Ф. Ломов отмечает, что в совместной деятельности «важнейшими внутренними факторами являются соперничество (сотрудничество)». Они, как считает автор, выполняют функцию своеобразного катализатора развития способностей. Таким образом, ученые признают стимулирующую функцию конфликта в групповых отношениях.

Е.В. Андриенко к конструктивным функциям конфликта относит познавательную, развивающую, инструментальную и перестроечную. Л.Д. Наумова включает в этот перечень воспитывающую функцию, подчеркивая, что ее реализация в педагогической деятельности «предполагает наращивание нравственного опыта, образцов продуктивного поведения в конфликте, преодоление появления у старших школьников негативных личностных свойств и качеств и т. д.». По мнению автора, воспитывающая роль конфликта связана с актуализацией «положительного индивидуального опыта и смыслопоисковой деятельности, не сведенной преимущественно к выбору стратегий поведения, а связанной с выработкой новой ценностно-смысловой позиции через включение: *в позитивном конфликт* – в ситуации нравственного выбора и самостоятельную оценку ответственности за поступки; *в деструктивном* – в общественно полезные практики для положительной самореализации». Г.М. Болтунова также подчеркивает значение воспитательной функции педагогических конфликтов. Она считает, что в конфликтной ситуации в педагогическом процессе не просто происходит столкновение и противостояние несовпадающих

ТЕСТ к заданию 1

Самооценка конфликтности

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос Вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что Вы предпримете?

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании Вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

- а) всегда критикую за ошибки;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли Вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли Вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;

- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

Практическое занятие 7. Профилактика педагогических конфликтов

План

1. Трудности профилактики конфликтов.
2. Способы предупреждения педагогических конфликтов.

Задание:

1. Составьте памятку по профилактике межличностных конфликтов в общеобразовательной организации для разных возрастных групп.

2. Подготовьте проект на одну из предложенных тем:

«Педагогика жизни Ш.А. Амонашвили»

«Правила эффективного общения педагога с родителями»

«Учить и воспитывать без конфликтов»

«Радость успеха от обучения».

Практические занятия 8-9. Способы, методы, технологии разрешения педагогического конфликта

План

1. Стратегии поведения в конфликте.
2. Универсальные методы разрешения конфликтов.

Задания:

1. Пройдите тест и проанализируйте Ваше поведение в конфликтных ситуациях.

2. Определите стили поведения участников данной конфликтной ситуации. Какой стиль поведения характеризует учителя? Родителей? Какой стиль поведения демонстрирует ученик? Какой стиль урегулирования конфликта, по Вашему мнению, наиболее эффективен в данной ситуации? Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта.

целей, стремлений и интересов, но и создается возможность для подростка выявить свою позицию, утвердить положительные черты характера, самостоятельность в принятии решений, а воспитателю предоставляется возможность управлять нравственным развитием подростка, формированием его нравственного опыта.

По словам В.М. Афоньковой, «конфликты способны не только порождать негативные реакции у школьников ..., при определенном педагогически целесообразном регулировании они могут активизировать жизнь коллектива, способствовать формированию высоких гражданских качеств личности».

Обобщая точки зрения различных авторов, можно выделить следующие конструктивные функции педагогических конфликтов: конфликт служит источником развития личности, ее самосовершенствования; выявляет источник разногласий, противоречий, что позволяет найти способы их устранения; снимает психологическую напряженность, избавляет субъектов конфликта от фрустрации; способствует сплочению группы, укрепляет неформальные отношения в коллективе; выявляет, «высвечивает» общественное мнение, социальные установки, гуманистические ценности членов школьного социума.

Сложность реализации конструктивных функций связана с необходимостью интеграции усилий сторон, направленных на преодоление возникших противоречий. По мнению С.В. Баныкиной, в своих главных чертах этот процесс сходен с процессом творческого мышления. Как и решение творческих задач, он осуществляется в несколько этапов: от познания проблемы и неудачных попыток решить ее традиционными средствами – к озарению, позволяющему увидеть проблему в новом ракурсе и найти ее решение.

К деструктивным функциям педагогического конфликта относят: негативное воздействие на психическое состояние его участников; психологическое (а порой и физическое) травмирование оппонентов; стресс, повышающий вероятность соматических и психических заболеваний; снижение эффективности деятельности участников конфликта; разрушение формальных и неформальных отношений; психологический дискомфорт в общении и совместной деятельности, что, безусловно, не способствует преодолению

противоречий, имеющих в субъектно-субъектных отношениях. Поэтому необходимо стремиться к минимизации проявления деструктивных функций конфликта.

Однако в силу специфики учебной деятельности большинство конфликтов между учителем и учеником происходит при «свидетелях» – членах учебной группы, что усиливает стремление его участников «сохранить свое лицо» и приводит к тому, что стороны занимают непримиримые позиции. Именно этим, по-видимому, объясняется большое количество деструктивных конфликтов в школе. По данным А.Я. Анцупова и А.И. Шипилова, в межличностном конфликте учителя и ученика велика доля отрицательных последствий (83%) по сравнению с его положительным влиянием.

Тем не менее педагогический конфликт не только создает проблемы в педагогической деятельности, но и является источником развития самого учебно-воспитательного процесса. Более того, правильное разрешение конфликтной ситуации способствует личностному развитию ее участников.

4. Причины педагогических конфликтов

Современный педагогический социум является социальным пространством повышенного напряжения. С одной стороны, противоречия, характерные для политической, экономической и духовной жизни страны, отражаются на настроении и условиях работы учителей. Подавляющее большинство из них не удовлетворены общественным признанием профессии учителя, зарплатой, существующая материальная база в школах также не соответствует запросам современного учительства и времени. С другой стороны, существуют многочисленные проблемы в самой системе образования.

В основе любого конфликта лежат противоречия, т.е. взаимоисключающие друг друга условия и потребности, цели и возможности участников. Н.Б. Мельник называет целый ряд противоречий, возникающих в образовательном процессе:

Противоречия в системе иерархии целей; между генеральной целью образования и личными целями участников педагогического процесса, между общей целью образования и частными методическими

б) сухо сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

6. Если кто-то из близких купил вещь, которая Вам не понравилась:

а) промолчу;

б) ограничусь коротким тактичным замечанием;

в) устрою скандал.

7. Не повезло в лотерее. Как к этому отнесетесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не

участвовать в ней;

б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять

реванш;

в) проигрыш надолго испортит настроение.

Оценка:

Оцените полученные результаты: каждый ответ «а» – 4 балла; «б» – 2 балла; «в» – 0.

Подсчитайте общую сумму набранных баллов.

От 20–28 баллов. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от конфликтов и споров, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Может поэтому иногда называют Вас приспособленцем.

От 10–18 баллов. Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода и все средства исчерпаны. При этом не выходите за рамки корректности, твердо отстаиваете свое мнение. Все это вызывает к Вам уважение.

До 8 баллов. Конфликты и споры – это Ваша стихия. Любите критиковать других, но не выносите критики в свой адрес. Ваша грубость и несдержанность отталкивает людей. С Вами трудно как на работе, так и дома. Постарайтесь перебороть свой характер.

«Он должен заботиться обо мне»;
«Ты не должна была ходить на ту вечеринку»;
«Ты ни разу в жизни для меня ничего не сделала!»;
«Ты должна была предвидеть возможные трудности»;
«Меня обидели!»;
«Меня заставили»;
«Он – упрямый осёл»;
«Он меня унизил»;
«Прекрати меня злить!»;
«Ты должна мне дать книгу».

3. Пройдите Тест «Конфликтная ли Вы личность?»

Инструкция: В каждом вопросе выберите по одному ответу, наиболее соответствующему Вашему поведению.

Вопросы:

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а) не принимаю участия;
б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;

в) активно вмешиваюсь, чем «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли на собраниях (классных часах) с критикой?

а) нет;
б) только если для этого имею веские обстоятельства;
в) критикую по любому поводу.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а) только если это люди необидчивые;
б) лишь по принципиальным вопросам;
в) споры – моя стихия.

4. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а) не буду поднимать бучу из-за пустяков;
б) молча возьму солонку;
в) не удержусь от замечаний.

5. Если на улице, в транспорте Вам наступили на ногу:

а) с возмущением посмотрю на обидчика;

целями, между личными целями учащихся-воспитанников и задачами коллективной деятельности.

Противоречия между уровнем теоретической подготовки педагога и его практическими умениями.

Противоречия между задачами образования (воспитания, обучения, развития) и используемыми методами, приемами, формами и средствами педагогической деятельности.

Противоречия между содержанием образования и представлением заказчиков образования об образованности.

Противоречия между задачами урока и уровнем познавательной активности учащихся.

Противоречия между возможностями учащихся (их «зоной ближайшего развития») и задачами урока.

Противоречия между возможностями отдельных учащихся и коллективным характером обучения.

Противоречия между общеобразовательными стандартами и задачами творческого развития личности.

Противоречия между уровнем потребностей учащихся и возможными формами их удовлетворения.

Противоречия, вызванные неравномерностью физического и психического развития учащихся.

Противоречия между авторитарным стилем общения взрослого и возрастным негативизмом ребенка.

Анализ исследований, посвященных изучению конфликтогенных факторов в педагогическом процессе, позволяет сделать вывод о их многочисленности и разнообразии.

Специфика труда учителя заключается в том, что он работает с классом один на один. При этом учитель постоянно испытывает сильное психическое напряжение, поскольку должен активно регулировать как свое поведение, так и поведение учащихся в различных ситуациях.

Конфликтогенность педагогического процесса связана и с таким фактором, как ролевая и позиционная асимметрия его участников. Находясь в единой системе общественных отношений, учитель и ученик реализуют их по-разному: для учителей педагогический процесс выступает как профессиональный вид деятельности, для учеников – как учебная деятельность. Отсюда

различная значимость образовательного процесса для учителей и учеников.

Другая особенность педагогического конфликта также связана с ролевой асимметрией: одной категории участников приписывается роль носителя социально значимого опыта, социально ценных качеств и способностей, а за другой категорией закрепляется роль потенциального реципиента этого опыта. У учащихся (особенного в подростковом возрасте) стремление к приобретению собственного опыта может приводить к протестному поведению в отношении взрослых вообще и учителей в частности, которое потенциально конфликтно.

По мнению С.В. Баныкиной, вопреки декларируемому гуманистическому характеру образования, «в реальной школьной жизни имеют место правовой нигилизм учителя, будничное попираание прав ребенка, например, права на выражение своего собственного мнения в устной или письменной форме, права на защиту своей чести и репутации». Нередки случаи грубого и даже жестокого отношения педагогов к детям.

Среди причин конфликтов следует отметить и низкий уровень правовой культуры участников педагогического процесса. «Правовая безграмотность или неразвитое правосознание администрации учебных заведений нередко выражается в нарушении трудового законодательства (например, незаконное увольнение или наказание учителя)». Отсутствие правовой защищенности вызывает тревогу у учителей.

Конфликтогенным фактором в современной школе является также противоречие между потребностью учителя в общественном признании и недостаточным вниманием общества к ее удовлетворению. В силу этого у учителей снижается удовлетворенность работой и избранной профессией, возникает внутренний конфликт, который в определенных ситуациях может спровоцировать межличностное столкновение.

Еще одна проблема, повышающая вероятность конфликтов, связана с тем, что для значительной части педагогов (особенно опытных, с большим стажем работы) характерна вера в непогрешимость собственного опыта, склонность к стандартным методическим и воспитательным приемам и решениям. Это снижает их способность к

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на заслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Практическое занятие 6. Педагогический конфликт: сущность, причины, особенности.

План

1. Специфика и сущность педагогического конфликта.
2. Классификация педагогических конфликтов
3. Функции педагогических конфликтов

Задания:

1. Составьте структурно-логическую схему «Педагогический конфликт»

2. Перефразируйте ряд неконструктивных утверждений в конструктивные:

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

прогнозу, противоречит современной тенденции к постоянному изменению социальной ситуации, необходимости перестройки всех сторон школьной жизни.

Актуальной в современной школе является проблема содержательного и методического несовершенства учебно-воспитательного процесса (отсутствует преемственность в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса, непродуманно вводятся педагогические инновации и т. д.). Конфликты в школе нередко возникают из-за несоблюдения психолого-педагогических требований к составлению расписания, неравномерного или несправедливого распределения учебной нагрузки, классного руководства и других вопросов, находящихся в ведении администрации.

Современное реформирование образования практически «неизменным» оставляет сущность обучения: передача ЗУНов опирается преимущественно на отрицательные стимулы и является целостной системой принуждения к учению. Положение осложняется тем, что такое обучение воспринимается как норма большинством учителей, руководителей школ, родителей».

Все это, с одной стороны, не стимулирует учителя к творческой работе, а с другой – не способствует развитию познавательного интереса учащихся, не позволяет им раскрыть и реализовать свои способности, склонности.

Низкий уровень коммуникативной культуры учителей часто приводит к школьным конфликтам. Умение общаться – важнейшая составляющая процесса учения, в немалой степени определяющая его успешность. Отсутствие необходимых навыков (умение ясно и точно излагать свою мысль, адекватно выражать эмоции) ведет к искаженной передаче и приему знаний, идей, мнений и чувств. Например, по данным Л.А. Петровской, 55% участвовавших в опросе учителей обозначают свою позицию в конфликте с учащимися как «сотрудничество», и только 5% их учеников характеризуют стратегию своих наставников в конфликте с ними таким же образом, т. е. как «сотрудничество».

Многие учителя не обладают достаточными знаниями в области психологии личности, индивидуально-возрастных особенностей детей, оказываются не в состоянии найти подход к ним. Психологическая

некомпетентность педагогов зачастую становится причиной их конфликтов с детьми.

Различия, связанные с особенностями семейного воспитания, обусловленные половозрастными характеристиками учащихся, не принимаемые во внимание учителями, также неизбежно ведут к возникновению конфликтов.

Многие авторы обращают внимание на то, что педагогический конфликт, как правило, происходит в силу объективных и субъективных причин. М.М. Рыбаковой предложена следующая классификация причин педагогических конфликтов:

Конфликты, вызванные объективными причинами: социально-экономическим положением педагогов, условиями педагогической деятельности (средовой, этнический аспект).

Конфликты, связанные с поведением участников учебно-воспитательного процесса.

Конфликты в области межличностных отношений (т.е. вызванные субъективными причинами), которые связаны со спецификой межличностных отношений в школьном социуме, обусловлены психологическими особенностями каждого участника учебно-воспитательного процесса (возрастными, индивидуально-психологическими, социально-психологическими).

По существу, об объективных и субъективных причинах педагогических конфликтов пишет В.И. Журавлев. Он считает, что в их основе лежит «два вида противоречий: противоречия диалектические как объективное свойство взаимодействующих педагогических структур, как условие их развития, прогресса; противоречия казуальные, т.е. случайные, вызванные в своем большинстве некомпетентными решениями учителей или руководителей школы... Если первые неизбежны, они есть проявление прогресса, то вторые могут стать источником конфликтов со всеми отрицательными последствиями для нормальной работы педагогов и самочувствия участников учебно-воспитательной деятельности».

С.Ю. Темина конкретизирует объективные и субъективные причины педагогических конфликтов.

К объективным причинам относятся:

Сплочение коллектива организации при противоборстве с внешним недругом	Представление о побежденных группах, как о врагах
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увеличение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
Снятие синдрома покорности у подчиненных	После завершения конфликта — уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
Диагностика возможностей оппонентов	Сложное восстановление деловых отношений

Практическое занятие 5. Динамика конфликтов

План

1. Предконфликтная ситуация.
2. Открытый конфликт.
3. Послеконфликтный период

Задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению вопросов плана.
2. Подготовьтесь к проведению деловой игры.

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников (варианты содержания жалоб подбирает преподаватель).

2. Заполните таблицу:

Функции конфликта	Направленность и последствия конфликтов	
	позитивные	негативные
Интеграция персонала		
Активизация социальных связей		
Сигнализация об очагах социальной напряженности		
Инновация, содействие творческой инициативе		
Трансформация (преобразование) деловых отношений		
Информация об организации и ее персонале		
Профилактика противоборств		

3. Ниже приводится классификация функций конфликта, сформулированная Э.А. Уткиным. Дайте ей свою оценку с точек зрения их содержания, полноты и убедительности. Сравните данную классификацию с перечнем функции конфликта Л. Козера. Выделите сходство и различия в понимании функций конфликта названными конфликтологами.

Позитивные	Негативные
Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	Большие материальные, эмоциональные затраты на участие в конфликте
Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, улучшение социально – психологического климата в коллективе

Недостаточная степень удовлетворения базисных потребностей ребенка.

Противопоставление функционально-ролевых позиций учителя и ученика (задача первого – учить, задача второго – учиться; учитель априорно считается превосходящим ученика умом, знаниями, опытом и наделяется властью над ним).

Существенное ограничение степеней свободы (требования жесткой дисциплины, подчинения, отсутствие возможности выбора учителя, предмета, класса, обязательное посещение уроков и т.д.).

Различия в представлениях, ценностях, жизненном опыте, принадлежности к разным поколениям (проблема «отцов и детей»).

Зависимость ученика от учителя.

Необходимость оценивания учащихся учителем.

Игнорирование личных проблем учащихся в формализованных образовательных системах.

Множественность ролей, которые вынужден играть школьник в силу предъявляемых к нему разных, порой противоположных требований в учебном учреждении, родителями, товарищами, какими-либо другими значимыми людьми.

Различие между учебным материалом и явлениями, объектами реальной жизни.

Социальная нестабильность и др.

К субъективным причинам относятся:

Психологическая несовместимость учителя и ученика.

Наличие у учителя или ученика определенных черт характера, определяющих так называемую «конфликтную личность» (агрессивность, раздражительность, нетактичность, эхидность, самоуверенность, грубость, жесткость, придирищность, скептицизм).

Отсутствие коммуникативной культуры у учителя или ученика.

Необходимость изучения данного предмета всеми учащимися и отсутствие интереса к нему у конкретного ученика.

Несоответствие интеллектуальных, физических возможностей данного ученика и предъявляемых к нему требований.

Недостаточная компетентность учителя (отсутствие опыта, глубоких знаний по предмету, готовности к разрешению конфликтов,

низкий уровень развития определенных профессиональных способностей).

Наличие у учителя или ученика серьезных личных проблем, сильного нервного напряжения, стресса.

Чрезмерная загруженность учителя или ученика.

Вынужденная бездеятельность ученика.

Отсутствие самостоятельности, творческого начала в учебном процессе.

Несоответствие самооценки ученика и оценки, данной ему учителем, и др.

Педагогический конфликт, как правило, возникает на базе объективных условий при соответствующем включении субъективного фактора. Однако, в практике немало фактов, свидетельствующих о приоритетной роли именно субъективного фактора в провокации конфликтов в школьном социуме.

Литература

1. Баныкина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира / под ред. Е.И. Степанова. – М.: УРСС. – 2001. – 457 с.

2. Клименских М.В. Педагогические конфликты в школе : [учеб. пособие] / М.В. Клименских, И.А. Ершова ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. Федерал. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та. – 2015. – 76 с.

3. Курочкина И. А. Педагогическая конфликтология : учебное пособие / И.А. Курочкина, О.Н. Шахматова. – Екатеринбург : Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. – 229 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/1307/1/978-5-8050-0524-5.pdf>

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 – «Д» (Дитя);

2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – «В» (Взрослый);

3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – «Р» (Родитель).

Расположите соответствующие символы в порядке убывания веса. Если у вас получилась формула **ВДР**, то Вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны, непосредственны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранить эти качества и впредь. Они помогут вам в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством.

Хуже, если на первом месте стоит **Р**, категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору, словом, всем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

Сочетание **РДВ** порой способно осложнить жизнь обладателю такой характеристики. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду-матку», ни в чем не сомневаясь.

Д во главе приоритетной формулы – вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн, например, однажды шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно и над многими вопросами задумывался лишь тогда, когда люди обычно перестают о них думать.

Но детская непосредственность хороша до определенных пределов. Если она начинает мешать делу, то, значит, пора взять свои эмоции под контроль.

Практическое занятие 4. Функции конфликтов

План

1. Функции конфликта: понятие и сущность.
2. Конструктивные функции конфликта.
3. Деструктивные функции конфликта.

Задание:

1. Приведите примеры позитивных и негативных конфликтов в педагогическом процессе.

10. Перечислите поведенческие характеристики *Ребенка*.

2. Пройдите тест «Родитель – Взрослый – Ребенок» и попробуйте оценить, как сочетаются эти три «Я» в вашем поведении.

Тест «Родитель – Взрослый – Ребенок»

Оцените приведенные высказывания в баллах от 1 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старшего, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Подсчитайте отдельно сумму баллов по строкам таблицы:

Лекция 3. Медиация как один из основных методов разрешения педагогических конфликтов

План

1. Способы разрешения педагогических конфликтов.
2. Медиация как современный метод разрешения педагогических конфликтов.
3. Технология классической (фасилитативной) медиации.

1. Способы разрешения педагогических конфликтов

Современная конфликтологическая парадигма ориентирует всех участников педагогического процесса на понимание неизбежности конфликтов в образовательной среде. Как правило, конфликт в школе связан с проблемой принятия всеми субъектами образовательного процесса определенных правил, по которым существует учебный коллектив. Но нормы зачастую становятся неэффективными, неспособными к сдерживанию различного рода противоречий, без которых не обходится ни развитие отдельной личности, ни функционирование коллектива в целом.

Стремление ребенка разобраться в диаде «хочу – могу», с одной стороны, претензия взрослого (родителя или учителя) на самоутверждение, подкрепление своей значимости любой ценой, с другой – нередко вступают в противоречие и приводят к возникновению конфликтов. С психологических позиций развитие и разрешение конфликта представляет собой особую форму развития личности, поскольку в нем изменяются прежние и формируются новые отношения личности.

Педагогический конфликт – феномен одновременно стихийный и управляемый. Его развитие в немалой степени зависит от уровня рефлексии субъектов педагогического процесса, прежде всего, педагога. А.А. Бизяева под педагогической рефлексией понимает способность учителя входить в активную исследовательскую позицию по отношению к своей деятельности и к себе как ее субъекту с целью критического анализа, осмысления и оценки ее эффективности для развития личности ученика. Таким образом, рефлексирующий учитель – это думающий, анализирующий, исследующий свой опыт педагог.

Выбор способа разрешения конфликта зависит от способности учителей как взрослых людей и компетентных профессионалов объективно оценивать ситуацию и стремиться не к эскалации конфликта, а к его разрешению посредством применения адекватных стратегий. В психолого-педагогической литературе они определены как «соперничество», «уступка», «уход», «компромисс», «сотрудничество».

Остановимся на анализе каждой из них в контексте применения в педагогической практике.

Соперничество – наименее предпочтительная с педагогических позиций форма выхода из конфликтной ситуации. Как правило, она предполагает ориентацию оппонентов на личные интересы. Конфликтующие стороны в такой ситуации обладают значительными ресурсами, это может быть власть, сила закона, связи, авторитет в коллективе и так далее.

При внешней негативности данная стратегия может быть педагогически оправдана в случае, когда необходимо, к примеру, защитить общее дело от посягательств конфликтной личности, от которой страдают многие члены школьного коллектива. Рассматриваемая стратегия также может показать себя эффективно и в случае, когда один из учеников ставит себя в оппозицию по отношению к другим и отказывается от выполнения трудных заданий, стремиться свалить свою работу на других и т. п. Стратегия соперничества в конфликте предусматривает постановку вопроса «Кто кого?», за которым стоит демонстрация силы, авторитарность и неизбежная психологическая травма одного из оппонентов, вероятнее всего проигравшего.

Следующий стратегический подход в разрешении педагогического конфликта – **уход (избегание)** – можно представить в качестве своеобразного «альтер-эго» уже рассмотренной нами стратегии соперничества. Она отличается стремлением уйти от конфликтного взаимодействия. В стратегии ухода нет направленности ни на личные интересы, ни на интересы оппонента. Это своеобразная психологическая мина замедленного действия, поскольку при такой стратегии, как правило, субъективная оценка значимости конфликта не отвечает реальной значимости, что может привести к повторению конфликта. Применять данную стратегию имеет смысл, если проблема действительно малозначимая или субъект конфликта наверняка сам

интригам. Обходителен, артистичен. Вместе с тем люди данного типа эгоистичны, лицемерны, хвастливы.

Конфликтен. В конфликте активен.

10. *Экзальтированный тип* (от лат. *exaltatio* – восторженное, возбужденное состояние, болезненная оживленность). Отличается высокой контактностью. Словоохотлив, влюбчив. Привязан и внимателен к друзьям и близким, подвержен сиюминутным настроениям.

Практическое занятие 3. Причины конфликтов

План

1. Противоречие интересов как основная причина конфликтов.
2. Объективные факторы возникновения конфликтов.
3. Личностные факторы возникновения конфликтов.
4. Теории механизмов возникновения конфликтов.

Задание:

1. Дайте ответы на вопросы:

1. Что такое конфликтогены?
2. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)?
3. Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.
4. Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления.
5. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй формуле.
6. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по третьей формуле.
7. Что такое трансакция? Основные виды трансакций и их поведенческие характеристики.
8. Перечислите поведенческие характеристики *Родителя*.
9. Перечислите поведенческие характеристики *Взрослого*.

4. *Возбудимый тип.* Отличается низкой контактностью в общении. Занудлив, угрюм, склонен к хамству и брани. Неуживчив в коллективе, властен в семье. В эмоционально спокойном состоянии добросовестен, аккуратен. В состоянии эмоционального возбуждения вспыльчив, плохо контролирует свое поведение.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

5. *Застревающий тип.* Отличается умеренной общительностью, занудлив, склонен к нравоучениям, часто занимает позицию «Родителя». Стремится к высоким показателям в любом деле, предъявляет повышенные требования к себе, чувствителен к социальной справедливости.

Обидчив, уязвим, подозрителен, мстителен, ревнив. Самооценка неадекватна. Конфликтен, обычно выступает инициатором конфликтов, в конфликте активен.

6. *Педантичный тип.* Отличается добросовестностью, аккуратностью, серьезностью в делах. В служебных отношениях – бюрократ, формалист, легко уступает лидерство другим.

В конфликты вступает редко. Однако его формализм может провоцировать конфликтные ситуации. В конфликте ведет себя пассивно.

7. *Тревожный тип.* Отличается низкой контактностью, неуверенностью в себе, минорным настроением. Самооценка занижена. Вместе с тем для него характерны такие черты, как дружелюбие, самокритичность, исполнительность.

Редко вступает в конфликты, играя в них пассивную роль, преобладающие стратегии поведения в конфликте – уход и уступка.

8. *Эмотивный тип.* Отличается стремлением к общению в узком кругу. Устанавливает хорошие контакты только с небольшим избранным кругом людей. Чрезмерно чувствителен. Слезлив. Вместе с тем для него характерны доброта, сострадательность, обостренное чувство долга, исполнительность.

Редко вступает в конфликты. В конфликтах играет пассивную роль, склонен к уступкам.

9. *Демонстративный тип.* Отличается легкостью установления контактов, стремлением к лидерству, жадой власти и славы. Склонен к

осознает свою неправоту (например, дисциплинированный и ответственный ученик опоздал на урок, и учитель уверен, что это единичный случай).

Совсем другое дело **уступка**. При ней кто-то из оппонентов достигает своей цели за счет эксплуатации личностных особенностей другого, которые характеризуется низкой направленностью на личные интересы. Иначе говоря, человек, жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.

Использование этой стратегии оправдано в тех случаях, когда условия для разрешения конфликта не созрели. В этом случае она ведет к временному «перемирию», является важным этапом на пути конструктивного разрешения конфликтной ситуации.

Вышеперечисленные «соперничество», «избегание» и «уступка» являются довольно популярными психосоциальными технологиями и часто встречаются в педагогической практике. Однако в условиях утвердившейся гуманистической парадигмы наиболее эффективными и ресурсными стратегическими подходами в разрешении конфликтов нам представляются «компромисс» и «сотрудничество».

Безусловно, позитивно заряженной и педагогически подкрепленной стратегией разрешения конфликта является **компромисс**. Однако, несмотря на то, что он характеризуется балансом интересов конфликтующих сторон, при компромиссе потребности обеих сторон не удовлетворяются полностью, что может стать базой для развития новой напряженности.

В этом контексте стратегия **сотрудничества** на основе партнерских отношений в ситуации конфликта в настоящее время является наиболее культуросообразной, в том числе и в образовательной среде. Залог ее эффективности в высоком уровне направленности как на собственные интересы, так и на интересы оппонента. Данная стратегия строится не только на основе баланса интересов, но и на признании ценности межличностных отношений. Стратегия сотрудничества предполагает совместный поиск принципиально нового решения противоречия, при котором устраняются причины и предмет конфликта.

В основе стратегии выхода из педагогического конфликта посредством сотрудничества всегда лежит **договор**, закрепляющий партнерский формат общения конфликтующих оппонентов.

Его безусловная воспитательная ценность состоит в том, что младший участник конфликтной ситуации, прежде всего ученик, ребенок, получает опыт принятия на себя ответственности. Также в этой ситуации важен опыт совместного с педагогом, который является для ученика значимым взрослым, преодоления сложной жизненной ситуации, что само по себе и есть развитие, социализация, становление личности.

В контексте утверждение принципа гуманизма и демократизации в системе современного отечественного образования необходимо сделать акцент на ответственности взрослого человека – педагога, представителя администрации или родителя, во-первых, за возникновения конфликтной ситуации, а, во-вторых, за эффективный выход из нее.

Педагоги и родители, как правило, боятся конфликтов. Причиной столь однозначно негативного отношения к педагогическим конфликтам, по-видимому, является страх потерять возможность управлять ребенком, эффективно воздействовать на него. Педагоги зачастую **не взаимодействуют** с учеником, **а воздействуют** на него. Между тем при управлении конфликтом взаимодействие необходимо. Конфликтологическая некомпетентность учителей проявляется в неумении профилактировать конфликты и управлять ими. Конфликт в педагогической деятельности легче предупредить, чем успешно разрешить. Каждый учитель должен обладать определенным набором знаний и навыков, позволяющих предотвращать конфликты в школе и эффективно управлять ими, если они все же возникают:

знать и учитывать индивидуальные особенности учеников; внимательно следить за психоэмоциональным состоянием учебного коллектива, уметь видеть первые признаки предконфликтной ситуации;

реализовывать принципы бесконфликтного общения (общаться безоценочно – не навешивать «ярлыки» на других и не позволять навешивать «ярлыки» на себя; избегать в общении манипуляции как по отношению к себе, так и со своей стороны; ориентироваться на сотрудничество, а не на противодействие);

Ключ ответов к опроснику Шмишека

Свойства характера	Коэф- фици- ент	«ДА» № ??	«НЕТ» № ??	Результат
Демонстративность	2	7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66,	51	
Застывание	2	2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78,	12, 46,	
Педантичность	2	4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61,	36.	
Возбудимость	3	8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86.		
Гипертимность	3	1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77.		
Дистимность	3	9, 21, 43, 75, 87.	31, 53,	
Тревожность	3	16, 27, 38, 49, 60, 71, 82.	5.	
Экзальтированность	6	10, 32, 54, 76.		
Эмотивность	3	3, 13, 35, 47, 57, 69, 79.	25.	
Циклотимность	3	6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84.		

Ниже приводятся поведенческие характеристики основных типов акцентуации характера.

1. *Гипертимный тип.* Отличается повышенным настроением, оптимистичен, чрезвычайно контактен, быстро переключается с одного дела на другое. Не доводит начатое дело до конца, недисциплинирован, склонен к аморальным поступкам, необязателен, самооценка завышена.

Конфликтен, часто выступает инициатором конфликтов.

2. *Дистимный тип.* Противоположен гипертимному типу. Отличается пессимистическим настроением, неконтактен, предпочитает одиночество, ведет замкнутый образ жизни, склонен к занижению самооценки.

Редко вступает в конфликты с окружающими. Высоко ценит дружбу, справедливость.

3. *Циклоидный тип.* Отличается довольно частыми периодическими сменами настроения. В период подъема настроения поведение гипертимно, а в период спада – дистимно. Самооценка неустойчива.

Конфликтен, особенно в период подъема настроения. В конфликте непредсказуем.

84. Бывают ли у Вас переходы от веселого настроения к тоскливому?

85. Можете ли Вы развлекать общество, быть душой компании?

86. Долго ли Вы храните чувство гнева, досады?

87. Переживаете ли Вы длительное время горести других людей?

88. Всегда ли Вы соглашаетесь с замечаниями в свой адрес, правильность которых сознаете?

89. Могли ли Вы в школьные годы переписать из-за помарок страницу в тетради?

90. Вы по отношению к людям больше осторожны и недоверчивы, чем доверчивы?

91. Часто ли у Вас бывают страшные сновидения?

92. Бывают ли у Вас иногда такие навязчивые мысли, что если Вы стоите на перроне, то можете против своей воли кинуться под приближающийся поезд или можете кинуться из окна верхнего этажа большого дома?

93. Становитесь ли Вы веселее в обществе веселых людей?

94. Вы человек, который не думает о сложных проблемах, а если и занимается ими, то недолго?

95. Совершаете ли Вы под влиянием алкоголя внезапные импульсивные поступки?

96. В беседах Вы больше молчите, чем говорите?

97. Могли бы Вы, изображая кого-нибудь, так увлечься, чтобы на время забыть, какой Вы на самом деле?

Оценка результатов

Количество совпадающих с ключом ответов умножается на значение коэффициента соответствующего типа акцентуации. Если полученный результат превышает 18, то это свидетельствует о выраженности данного типа акцентуации. При этом, полученному результату можно доверять, если по позиции «ложь» Вы набрали не более 5 баллов.

в случае, если напряженность все же возникла, необходимо установить истинные причины конфликтогенного поведения ребенка или группы детей (порой за систематическими нарушениями дисциплины на уроке кроется элементарное несоблюдение ребенком режима сна и отдыха, физическое недомогание и т. п.); оценить масштабы конфликтной ситуации, ее плюсы и минусы; составлять прогноз развития конфликта для эффективного управления и выбора оптимальной стратегии выхода из него;

не допускать некорректного вербального взаимодействия с оппонентом (крики, взаимные упреки, угрозы и т. д.), в противном случае конфликтная ситуация неизбежно перерастет в открытое столкновение;

педагог должен контролировать ситуацию, его задача – перейти от аффективно-напряженных отношений между оппонентами к деловому решению проблемы;

непрерывно взаимодействовать с оппонентом (если им является ученик, оказывать ему педагогическую и психологическую поддержку).

М.М. Рыбакова считает, что разрешение конфликтной ситуации педагогу целесообразно осуществлять по следующему алгоритму:

анализ данных о ситуации, выявление главных и сопутствующих противоречий, постановка воспитательной цели, определение иерархии задач, последовательности действий;

определение средств и путей разрешения ситуации с учетом возможных последствий на основе анализа взаимодействий педагог – учащийся, семья – учащийся, ученик – коллектив класса;

планирование хода педагогического воздействия с учетом возможных ответных действий учеников, родителей, других участников ситуации;

анализ результатов;

корректировка результатов педагогического воздействия;

самооценка учителя, мобилизация им своих духовных и умственных сил с целью эффективного разрешения конфликта.

Таким образом, формирование готовности к продуктивному разрешению конфликтов связано, с одной стороны, со сложной внутренней работой учителя, с другой – с включением в этот процесс всех участников конфликта, будь то ученики, их родители, коллеги или

администрация школы. Управление конфликтом невозможно без взаимодействия со всеми его участниками.

В психолого-педагогической литературе конфликт в образовательной среде зачастую характеризуют как инициированный, провоцируемый, управляемый, контролируемый, планируемый, организованный, проектируемый. Заложенный в них побудительный мотив к действию свидетельствует о необходимости управления этим явлением, о запросе на формирование необходимой «антиконфликтной» компетенции у всех субъектов педагогического процесса. В данном параграфе были рассмотрены только основные стратегии поведения в конфликте. Безусловно, в их универсальности можно усомниться. К тому же реальная жизнь и педагогическая практика столь разнообразны, что порой оказываются малоэффективными, казалось бы, уже зарекомендовавшие себя, проверенные алгоритмы действий по управлению конфликтами. Это в свою очередь актуализирует проблему отношения к педагогической деятельности не столько как социальной технологии, сколько как к антропопрактике, предполагающей целостное отношение к каждому субъекту образовательного процесса в любом состоянии, даже конфликтующем.

2. Медиация как современный метод разрешения педагогических конфликтов

Существенное различие между медиацией и другими видами посредничества заключается в том, что посредники часто обладают экспертными знаниями в области, являющейся предметом спора (конфликта). В некоторых видах споров посредник обязан предоставлять правовую информацию. Это помогает заключать сторонам любое соглашение в соответствии с нормативными рамками, регулирующими предмет спора, поэтому согласительная процедура может включать в себя консультативный аспект.

В процедуре же медиации посредник-медиатор не имеет консультативных функций. Вместо этого, медиатор стремится помочь сторонам выработать общее понимание конфликта и действовать в направлении урегулирования спора.

Существует несколько различных подходов (стилей) медиации: оценочный, стимулирующий и преобразующий.

63. Чувствовали ли Вы когда-нибудь удовлетворение при неудачах людей, которые вам неприятны?

64. Может ли трагический фильм взволновать Вас так, что у Вас на глазах выступят слезы?

65. Часто ли Вам мешают уснуть мысли о проблемах прошлого или о будущем дне?

66. Свойственно ли было Вам в школьные годы подсказывать или давать списывать товарищам?

67. Смогли бы Вы пройти в темноте один через кладбище?

68. Вы, не раздумывая, вернули бы лишние деньги в кассу, если бы обнаружили, что получили слишком много?

69. Большое ли значение Вы придаете тому, что каждая вещь в вашем доме должна находиться на своем месте?

70. Случается ли, что, ложась спать в отличном настроении, следующим утром Вы встаете в плохом расположении духа, которое длится несколько часов?

71. Легко ли Вы приспосабливаетесь к новой ситуации?

72. Часто ли у Вас бывают головокружения?

73. Часто ли Вы смеетесь?

74. Сможете ли Вы относиться к человеку, о котором Вы плохого мнения, так приветливо, что никто не догадывается о Вашем действительном отношении к нему?

75. Вы человек живой и подвижный?

76. Сильно ли Вы страдаете, когда совершается несправедливость?

77. Вы страстный любитель природы?

78. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли Вы, закрыты ли краны, погашен ли везде свет, заперты ли двери?

79. Пугливы ли Вы?

80. Может ли употребленный Вами алкоголь изменить ваше настроение?

81. Охотно ли Вы принимаете участие в кружках художественной самодеятельности?

82. Тянет ли Вас иногда уехать далеко от дома?

83. Смотрите ли Вы обычно на жизнь несколько пессимистично?

41. Заступаетесь ли Вы за людей, по отношению к которым допущена несправедливость?

42. Беспокоит ли Вас необходимость спуститься в темный погреб, войти в пустую темную комнату?

43. Предпочитаете ли Вы деятельность, которую нужно выполнять долго и точно, той, которая не требует большой кропотливости и делается быстро?

44. Вы очень общительный человек?

45. Охотно ли Вы в школе декламировали стихи?

46. Сбегали ли Вы в детстве из дома?

47. Обычно Вы без колебаний уступаете в автобусе место престарелым пассажирам?

48. Часто ли Вам жизнь кажется тяжелой?

49. Случалось ли Вам так расстраиваться из-за какого-нибудь конфликта, что после этого Вы чувствовали себя не в состоянии прийти на работу?

50. Можно ли сказать, что при неудаче Вы сохраняете чувство юмора?

51. Стараетесь ли Вы помириться, если кого-нибудь обидели? Предпринимаете ли Вы первые шаги к примирению?

52. Очень ли Вы любите животных?

53. Случалось ли Вам, уходя из дома, возвратиться, чтобы проверить: не забыли ли Вы выключить газ, свет и т. п.?

54. Беспокоили ли Вас когда-нибудь мысли, что с Вами или с вашими родственниками должно что-нибудь случиться?

55. Существенно ли зависит Ваше настроение от погоды?

56. Трудно ли Вам выступать перед большой аудиторией?

57. Можете ли Вы, рассердясь на кого-либо, пустить в ход руки?

58. Очень ли Вы любите веселиться?

59. Вы всегда говорите то, что думаете?

60. Можете ли Вы под влиянием разочарования впасть в отчаяние?

61. Привлекает ли Вас роль организатора в каком-нибудь деле?

62. Упорствуете ли Вы на пути к достижению цели, если встречается какое-либо препятствие?

Оценочный стиль предполагает оценку сильных и слабых аргументов каждой из сторон при обращении в суд, тогда как стимулирующий и преобразующий подходы не предполагают этого.

И посредничество, и медиация служат для выявления спорных вопросов и выработки вариантов решений, взаимоприемлемых для участников конфликта. Все эти процедуры предлагают сравнительно гибкие подходы, а принятые решения должны опираться на согласие всех сторон. Это контрастирует с традиционным судебным процессом, который обычно принимает сторону участника с более весомым правовым аргументом.

Виды медиации:

Медиация, ориентированная на решение проблем (problem-solving or settlement-directed approach). Основной особенностью этого подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях: позиция – это исход конфликта, который сторона заявляет как наиболее предпочтительный; интересы – цель, которая должна быть удовлетворена или достигнута. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности.

Трансформативная медиация (transformative approach). Данный подход позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними (а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора). В данном случае, в центре внимания – общение сторон, предоставление им возможности по-новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Здесь ключевыми компонентами являются слышание и слушание: именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к таким потребностям.

Нарративная медиация (narrative approach). Нарративный подход основан на убеждении в том, что медиаторы и участники конфликта оказывают продолжительное влияние друг на друга в ходе диалога, то есть сам процесс выглядит как процесс, в ходе которого участники излагают свой взгляд на происходящее.

Экосистемная или семейно-ориентированная медиация (ecosystemic or family-focused approach). Данный подход к медиации хорошо подходит для урегулирования семейных конфликтов потому, что основной задачей в ходе разрешения подобных конфликтов является помощь семьям в преодолении грядущих перемен и сохранении нормальных отношений с детьми. Этот подход также применим к межкультурным конфликтам и спорам между людьми разных поколений.

Медиация, основанная на понимании (understanding-based approach). Главная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. В рамках данного подхода ключевое значение имеет ответственность сторон за те решения, которые они принимают. Такой подход предполагает, что именно сами участники, а не профессионалы, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

Восстановительная медиация (restorative mediation). Этот подход, являющийся близким по смыслу с «понимающим», сформировался как самостоятельный именно в России и вытекает из более широкого подхода к правосудию в целом – «Восстановительное правосудие». «Восстановительная медиация направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах-участниках конфликта, и в результате которого происходит заглаживание вреда и восстановление отношений, восстановление внутриличностных статусов участников конфликта. Таким образом, основная задача медиатора – не помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора.

Оценочная медиация (evaluative approach). Медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определённых обстоятельствах и оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта.

17. Боялись ли Вы в детские годы грозы и собак?
18. Смеетесь ли Вы иногда над неприличными шутками?
19. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые считают Вас педантичным?
20. Очень ли зависит Ваше настроение от внешних обстоятельств и событий?
21. Любят ли Вас Ваши знакомые?
22. Часто ли Вы находитесь во власти сильных внутренних порывов и побуждений?
23. Ваше настроение обычно несколько подавлено?
24. Случалось ли Вам рыдать, переживая тяжелое нервное потрясение?
25. Трудно ли Вам долго сидеть на одном месте?
26. Отстаиваете ли Вы свои интересы, когда по отношению к Вам допускается несправедливость?
27. Хвастаетесь ли Вы иногда?
28. Смогли бы Вы в случае надобности зарезать домашнее животное или птицу?
29. Раздражает ли Вас, если штора или скатерть висит неровно, стараетесь ли вы это поправить?
30. Боялись ли Вы в детстве оставаться дома один?
31. Часто ли портится Ваше настроение без видимых причин?
32. Случалось ли Вам быть одним из лучших в Вашей профессиональной деятельности?
33. Легко ли Вы впадаете в гнев?
34. Способны ли Вы быть шаловливо-веселым?
35. Бывают ли у Вас состояния, когда Вы переполнены счастьем?
36. Смогли бы Вы играть роль конференсье в веселых представлениях?
37. Лгали ли Вы когда-нибудь в своей жизни?
38. Говорите ли Вы людям свое мнение о них прямо в глаза?
39. Можете ли Вы спокойно смотреть на кровь?
40. Нравится ли Вам работа, когда только Вы один ответственны за нее?

– Неадекватные оценки и восприятия людей как элемент конфликта.

– Манеры поведения и этические ценности людей как элемент конфликта.

Тест «Оценка акцентуации характера по методике Шмишека»

Инструкция. Вам предлагаются 97 вопросов, на каждый из которых Вы должны ответить «да» или «нет». Не тратьте много времени на обдумывание. Здесь не может быть «плохих» или «хороших» ответов.

1. Ваше настроение, как правило, бывает ясным, неомраченным?

2. Восприимчивы ли Вы к оскорблениям, обидам?

3. Легко ли Вы плачете?

4. Возникают ли у Вас по окончании какой-либо работы сомнения в качестве ее исполнения и прибегаете ли Вы к проверке – правильно ли все было сделано?

5. Были ли Вы в детстве таким же смелым, как Ваши сверстники?

6. Часто ли у Вас бывают резкие смены настроения (только что парили в облаках от счастья, и вдруг становится очень грустно)?

7. Бываете ли Вы во время веселья в центре внимания?

8. Бывают ли у Вас дни, когда Вы без особых причин ворчливы и раздражительны и все считают, что Вас лучше не трогать?

9. Всегда ли Вы отвечаете на письма сразу после прочтения?

10. Вы человек серьезный?

11. Способны ли Вы на время так сильно увлечься чем-нибудь, что все остальное перестает быть значимым для Вас?

12. Предприимчивы ли Вы?

13. Быстро ли Вы забываете обиды и оскорбления?

14. Мягкосердечны ли Вы?

15. Когда Вы бросаете письмо в почтовый ящик, проверяете ли Вы, опустилось оно туда или нет?

16. Требуется ли Ваше честолюбие того, чтобы в работе (учебе) Вы были одним из первых?

Несмотря на профессиональный вклад в дело урегулирования конфликта, решение о путях преодоления проблемы принимают сами конфликтующие стороны. Но от выбора типа медиации напрямую зависит процесс урегулирования конфликтной ситуации.

Медиацию, или посредничество, в первую очередь следует понимать, как процесс, позволяющий продвигать конфликт в сторону его разрешения. Основными целями медиации являются разработка плана будущих действий (проект соглашения), который участники смогли бы принять за основу; подготовка участников к полному осознанию возможных последствий принятия своих собственных решений; помощь участникам в принятии приемлемого для обеих сторон решения.

Главная задача медиатора – определить интересы и потребности медиантов (конфликтующих сторон), помочь отнестись с уважением к стремлению их удовлетворить. Найти приемлемое для всех решение. При этом медиатор не навязывает своё мнение, он исключительно направляет оппонентов к принятию решения, которое удовлетворит обе стороны конфликта.

К личности медиатора выдвигается ряд требований в соответствии с п. 15 Федерального Закона РФ от 27.10.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»: деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе; осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут лица, достигшие возраста восемнадцати лет, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости; медиатор не вправе быть представителем какой-либо стороны; медиатор не вправе оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь; медиатор не вправе осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях; медиатор не вправе делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.

Помимо этого, основным аргументом в выборе посредника является авторитет медиатора. Поскольку медиатора выбирают

непосредственно конфликтующие стороны, то именно они решают, кто поможет им в решении возникшей проблемы. И, естественно, выбор падет на личность авторитетную для них и разбирающуюся в ситуации.

В соответствии с темой исследования мы будем рассматривать в качестве медиатора именно педагога и, следовательно, использовать термин «педагог-медиатор», который определяет педагога, владеющего медиативной компетентностью. Педагог-медиатор должен руководствоваться рядом принципов при осуществлении медиативной деятельности в педагогическом процессе. Принципы медиации были обозначены выше, но главными из этих принципов для педагога являются нейтральность и беспристрастность. Принцип «конструктивности процесса коммуникации» в медиации требует от педагога-медиатора: желания заниматься посредничеством; готовности оказывать помощь; установки на поддержание психологической удовлетворенности каждой их сторон; способности к эмпатии. Реализация принципа добровольности предполагает удержание медиатором в своих установках таких ценностей, как: ненасилие, отсутствие давления и манипулирования.

3. Технология классической (фасилитативной) медиации

Прежде чем перейти к рассмотрению непосредственно технологии медиации, необходимо изучить базовые положения и механизмы технологии фасилитативной медиации.

К базовым положениям классической (фасилитативной) медиации относятся:

Положение 1. Различение понятий «правовой спор» и «конфликт». Задача медиатора заключается в том, чтобы работать не с правовым спором, а с конфликтом, лежащим в его основе. Правовая позиция представляет собой результат замещения конфликта, попытка сторон перевести его в рамки правовых категорий.

Положение 2. Различение понятий «позиция» и «интерес».

Позиция – это предлагаемый вариант урегулирования конфликта.

Интерес – это то, что заставляет сделать выбор в пользу того или иного варианта (занять позицию).

МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практическое занятие 1. Понятие и типология конфликтов

План

1. Специфика и сущность конфликта.
2. Объект и предмет конфликта.
3. Проблема типологии конфликтов.
4. Функции конфликта.
5. Причины возникновения педагогических конфликтов.

Задание:

1. Подготовьтесь к обсуждению вопросов плана (дискуссия).
2. Подготовьте сообщения (презентации с комментированием)

на темы:

«Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».

Практическое занятие 2.

Объективные и личностные элементы конфликта

План

1. Объективные элементы конфликта: объект, участники и среда.
2. Личностные элементы конфликта

Задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению вопросов плана (дискуссия).
2. Подготовьте реферат на одну из предложенных тем:
 - *Объект конфликта – его сущность и основные характеристики.*
 - *Роль посредничества в конфликте.*
 - *Понятие акцентуации характера по К. Леонгарду.*

является жестким требованием, а скорее подразумевает более гибкий подход в зависимости от вида конфликта и того, в какой сфере он разрешается.

Литература

1. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / [кол. авт.: М. С. Бойко, Е. Л. Касьяник, Т. И. Краснова и др. ; под общ. ред. С. В. Лабода]. – Минск : Медисонт, 2011. – 316 с.
2. Баныкина С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития // Современная конфликтология в контексте культуры мира / под ред. Е.И. Степанова. – М.: УРСС. – 2001. – 457 с.
3. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер; пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга: «Духовное познание», 2004. – 176 с.
4. Мириманова, М. С. Конфликтология / М. С. Мириманова – М. : Академия, 2004. – 161 с.
5. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) [Электронный ресурс] : Федер. закон Рос. Федерации от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ // Рос. газ. – 2010. – 30 июля (№ 5247 (168)). – Режим доступа: <https://rg.ru/2010/07/30/mediacia-dok.html>.

Интерес (в медиации) – любые внутренние двигатели поведения человека (потребности, желания, мотивы, цели, опасения).

Задача медиатора: провести интегративные переговоры, которые выходят за рамки первоначально заявляемых сторонами позиций (исходя из интересов сторон).

Положение 3. Нацеленность процедуры медиации на будущее

Задача медиатора: переключить внимание сторон от анализа прошлого (доказывания тех или иных фактов, выявления причинно-следственных связей) на поиск выхода из сложившейся ситуации путем выработки взаимоприемлемого соглашения.

Положение 4. Поиск решения самими сторонами

Медиатор не вправе оценивать правовые позиции сторон, рекомендовать им правильный путь или вариант выхода из сложившейся ситуации (с его точки зрения). Медиация нацелена на выработку стабильного решения, отвечающего глубинным интересам обеих сторон, следовательно, оно должно быть найдено самими сторонами.

Механизмы фасилитативной медиации

А. Взаимное уважение и признание сторон как предпосылка конструктивного разрешения конфликта.

Человек способен понять другого, если он чувствует, что его признают и понимают. В деструктивном споре страдают общение и коммуникативная способность, следовательно, информация сообщается неточно и сопровождается упреками, из-за этого общение может прекратиться.

Медиатор включается в процесс общения сторон, замещая для каждой из них противоположного участника. Он своим поведением демонстрирует необходимое стороне «уважение» – активно слушает, дает возможность высказаться, не осуждает и не оценивает, принимает всерьез эмоции, сопротивление, позиции и интересы. Медиатор постепенно побуждает и сами стороны высказывать друг другу это понимание и ясно проявлять его.

Б. Нельзя апеллировать к рациональному (к содержанию), если человек находится под влиянием эмоций.

Главное средство поддержания эффективной коммуникации заключается в воспрепятствовании проявлению деструктивных эмоций.

Медиатор помогает сторонам выразить эмоции, не оскорбляя при этом других. Освобождение от негативных эмоций помогает сторонам глубже понять суть конфликта и интересы противоположной стороны.

В. Нестандартные оригинальные решения, выгодные всем, находятся благодаря кооперации, а не конкуренции.

Позиционные переговоры, построенные на конкурентном стиле общения (на уровне, чья позиция окажется более обоснованной), не эффективны в условиях конфликта, поскольку конфликтанты перестают слушать аргументы друг друга.

Г. Нельзя начинать переговоры с позиций.

Пока не запущен механизм анализа позиций, участники переговоров не закрыты. Осуждение воспринимается как нападки на личность, что влечет ее защитную реакцию. Позиция ассоциируется с личностью переговорщика и в условиях конфликта отрицается противоположной стороной, так же как и все, что связано с личностью оппонента. Каждая позиция сопровождается системой поддерживающих ее аргументов. Критический анализ их аргументов вынуждает человека защищать свою позицию и себя. Чем дальше обостряется конфликт, тем более бескомпромиссные позиции занимают его участники, в результате чего переговоры заходят в тупик.

Д. Анализ прошлого (поиск причин поступков) не может обеспечить нахождение варианта на будущее.

Прошрое (факт конфликта) обсуждается на первоначальной стадии лишь с той целью, чтобы стороны высказались и психологически освободились от будоражающей их истории. Медиатор не анализирует прошлое, а переключает стороны на поиск вариантов выхода из конфликта. *В центре внимания фасилитативной медиации настоящее и будущее сторон.*

Принимая во внимание, изложенное выше, отметим, что деятельность педагога как медиатора состоит из нескольких этапов.

Прежде всего необходимо провести предварительную беседу. На данном этапе устанавливается первый контакт между медиатором и участниками конфликта, это может произойти напрямую путем непосредственного обращения конфликтующих сторон или через третьих лиц. Медиатор кратко выясняет суть конфликта и согласовывает организационные моменты: время и место проведения

правил, по которым будет строиться общение участников медиации и их совместная работа по поиску выхода из конфликта.

Презентация сторон – изучение обстоятельств спора и интересов сторон.

Предоставление каждой из сторон возможности рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация.

Во время презентации сторонами своих версий причин возникновения и сути конфликта медиатор выступает для них активным слушателем, следит за тем, чтобы стороны не перебивали друг друга.

Дискуссия сторон по выработке повестки дня и вопросов для обсуждения (дискуссия 1).

Цель – «вентилирование» эмоций и формирование повестки дня.

Обмен мнениями по поводу услышанного и высказывание замечаний.

Индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон (кокус).

Кокус (факультативная стадия медиации) – индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон.

Кокус проводится с различными целями, но его главное назначение состоит в выявлении интересов сторон, лежащих в основе их позиций.

Выработка предложений по урегулированию спора (дискуссия 2).

Выявление интересов сторон и организация работы по выработке предложений выхода из конфликта.

Заключение соглашения.

Обеспечивает фиксацию достигнутого сторонами соглашения и проверку его на реальность (исполнимость).

Завершение медиации.

Направлено на сворачивание контакта, получение обратной связи от сторон по итогам медиативной сессии (проверяется удовлетворенность процедурой, соглашением, работой медиатора).

Говоря о медиации как технологии, подразумеваем возможность выстраивания основных ее этапов в виде пошаговой модели, обеспечивающей достижение результата. Соблюдение процедуры в данном случае способствует эффективности, но не

Стадии медиации (модель BADGER)

B – начало (beginning)

A – сбор информации (acquire information)

D – определение круга проблем (define the main concerns)

G – генерирование идей по решению проблемы (generative alternatives)

E – оценка принятых решений (evaluate alternatives)

R – соглашение (resolution)

Структура медиации (модель ALPHA)

A – конкретизация задачи (постановка цели)

L – обсуждение положения дел (список тем)

P – позиция и интересы

H – эврика (поиск выхода)

A – заключение соглашения

Структура медиативной сессии.



Открытие медиации (вступительное слово медиатора).

Цель – установление контакта медиатора со сторонами и вступление в управление процедурой путем введения процедурных

медиации. В случае необходимости (определяется спецификой конфликта), уже вне рамок встречи по установлению контакта, медиатор может собрать дополнительную информацию, получить консультацию у экспертов, а также продумать процедуру медиации. На этом этапе, который также можно назвать этапом анализа конфликтной ситуации, необходимо собрать информацию о конфликте, проанализировать её, проверить её достоверность, после чего провести оценку конфликтной ситуации.

Сбор данных о конфликте – это сбор информации о противоречиях, которые лежат в основе конфликта, о его причинах, о межличностных отношениях участников конфликта.

С целью сбора правдивой информации и дальнейшей её объективной оценки педагог должен индивидуально побеседовать с каждым из учащихся (участников конфликта). В ходе такой беседы также целесообразно принять меры для снижения эмоционального напряжения и негативных эмоций по отношению к оппоненту.

Педагог может получать информацию о конфликте из разных источников: он сам мог быть свидетелем конфликта между учениками либо один из учащихся обратился к педагогу с просьбой о помощи в решении возникшей проблемы.

Важным качеством для педагога-медиатора является объективность в отношении каждого из учащихся-оппонентов. Именно это способствует правильному пониманию сложившейся ситуации.

Анализируя конфликтную ситуацию, педагог должен понять суть противоречий, выделить объект конфликта, выяснить его причины. Как правило, таких причин может быть несколько, но одна или две из них будут доминирующими. На этом этапе важно определить все причины конфликта.

При анализе позиций, которые занимают учащиеся относительно объекта спора, важным является определение их интересов, знание доконфликтных отношений между учащимися и их актуальное состояние.

Для объективного анализа полученной информации педагогу нужно постоянно проверять достоверность информации.

На следующей стадии – введении – закладывается фундамент для процесса медиации. В отличие от других фаз, здесь

преимущественно говорит медиатор. Он должен потратить значительное количество времени и усилий для того, чтобы процесс медиации стал понятным и приемлемым для участников, и обеспечить при этом создание располагающей и благоприятной атмосферы. Очень важно прояснить все детали, иначе моменты недопонимания могут впоследствии вызвать замешательство и даже сопротивление конфликтующих сторон. С первых минут встречи медиатор подчеркивает нейтральность и беспристрастность собственного поведения по отношению к проблеме и оппонентам, а также высокий уровень конфиденциальности всей процедуры.

Медиатор приветствует стороны, благодарит их за то, что они пришли на встречу и тем самым выразили стремление разрешить конфликт именно этим способом. Их целесообразно расположить в соответствии с пожеланиями, чтобы они удобно сидели, хорошо слышали и видели друг друга. Но не рекомендуется сажать стороны «лицом к лицу»: такое расположение может усугублять противопоставление друг другу и тем самым эскалировать негативные эмоции. Лучше, если их лица будут обращены в сторону посредника, так как именно он является основным «коммуникатором» на данной стадии, а прямое общения между участниками на ней не предусмотрено.

Медиатор поясняет роль посредника и роли сторон, выясняет их ожидания и мотивы обращения к посредничеству, кратко описывает сам процесс медиации и озвучивает правила взаимодействия сторон. Введение норм поведения необходимо, поскольку это позволяет медиатору управлять процессом обсуждения спорных вопросов, переводить его в конструктивное русло: «В качестве основных норм взаимодействия могут выступить следующие: стороны говорят по очереди; критикуют точку зрения, а не личность собеседника; говорят о своих чувствах и избегают интерпретировать мнение и мотивацию другой стороны; относятся друг к другу с уважением; отказываются от употребления оскорбительных высказываний и т. д.»

Медиатор следит за соблюдением правил и ему разрешается прерывать разговор, если для этого возникает необходимость с процессуальной точки зрения. Если участники станут отказываться от выполнения установленных правил, то переговоры могут «забуксовать», и это может вынудить медиатора остановить сессию и даже ее

печальный / веселый / милый /...) разговор». В случае необходимости он договаривается о следующей встрече и прощается с участниками.

Есть еще один этап, который выносится за рамки медиативной сессии – осуществление решения. В случае возникновения потребности или принятых ранее договоренностей он предполагает возможность проведения последующей встречи для проверки соблюдения соглашения или внесения в него изменений.

Обобщая всё вышесказанное, процесс проведения медиации можно представить следующим образом.

С учетом роли эмоций в медиации выделяют 2 этапа:

Этап рационализации конфликта – работа с эмоциями сторон и восстановление общения.

Этап интегративных переговоров – переговоры по выработке креативного варианта, учитывающего интересы обеих сторон.

Негативные эмоции + противоречия интересов сторон = стимул для возникновения конфликта.

Важно освободиться от негативных эмоций, так как они не позволяют сторонам применять деловой подход для разрешения конфликта. Следовательно, задача медиатора:

организация общения между сторонами;

организация переговоров.

Совместная работа сторон вокруг общей проблемы во время рациональных переговоров сможет объединить стороны и восстановить между ними отношения (принцип «от переговоров к примирению»).

Формула фасилитативной медиации:

рационализация конфликта – переговоры – примирение

Фасилитативная медиация придерживается *принципа высокой процедурной директивности*: управление процессом и проведением переговоров по четкому алгоритму.

Стадии медиативной беседы (Х.Бесемер)

Введение.

Видение отдельных сторон конфликта.

Прояснение конфликта (выявление скрытых чувств, интересов, причин).

Решение проблемы (сбор и разработка возможных решений).

Договоренность (соглашение).

так и негативные);

- ресурсы, способствующие выполнению данного решения или препятствующие ему;

- новые люди, которые могут быть включены, и новые обстоятельства, которые могут возникнуть при выполнении данного решения.

Данная стадия является одной из ключевых в процессе медиации, так как на ней создаются условия, направленные на кооперацию участников для совместного поиска решений. Можно начинать с тех вопросов, по которым были достигнуты предварительные согласия на предыдущих стадиях. Следует поощрять и поддерживать участников, указывая на то, что они согласились обсуждать даже те проблемы, по которым ранее существовала высокая степень непримиримости. Список вопросов для обсуждения не должен быть слишком длинным, так как иначе он затруднит процесс принятия решения, лучше, если он будет максимально кратким и конкретным.

Медиатор стимулирует взаимодействие между оппонентами и поддерживает прямой диалог, не допуская ухода в сторону от обсуждаемой проблемы и напоминая участникам, что ответственность за принятие решений лежит, прежде всего, на них. И лишь тогда, когда конфликтующие стороны действительно пришли к согласию, осуществляется переход к следующей фазе медиации.

В заключение медиативной сессии составляется и подписывается соглашение – документ, в котором четко излагаются принятые сторонами решения и обязательства по их выполнению. Основные пункты и формулировки итогового документа фиксируются медиатором и затем зачитываются конфликтующим сторонам. Если все детали в него включены, медиатор спрашивает, принимается ли соглашение в целом или есть еще вопросы, требующие обсуждения, есть ли необходимость внести в него дополнения или изменения. По желанию можно сделать копии подписанного документа и передать их конфликтующим сторонам. Оригинал хранится у медиатора. В заключение медиатор благодарит всех за сотрудничество и кратко комментирует результаты проделанной работы, например: «Большое спасибо за ваше сотрудничество. Я думаю, вы продвинулись сейчас на один шаг вперед» или: «Для меня это был интересный (трудный /

закончить. Некоторые медиаторы согласовывают правила поведения прямо по ходу сессии, другие же предварительно включают их в договор на проведение медиации, который стороны также заключают на данном этапе. Прежде чем они это сделают, медиатор отвечает на имеющиеся вопросы и выясняет, готовы ли конфликтующие стороны к конструктивному взаимодействию, к серьезному восприятию возможных проявлений сопротивления и работы с ними во время медиации, и лишь затем переходит к следующему этапу.

Следующий этап предполагает описание конфликта. Конфликтующие стороны излагают свое видение проблемы, при этом они не общаются друг с другом, а взаимодействуют исключительно с медиатором. Высказанные претензии, возмущения, позиции сторон фиксируются посредником. На данном этапе медиатор использует техники активного слушания, отзеркаливания, ставит открытые вопросы, собирает информацию, интерпретирует и структурирует сказанное участниками. Выявление спорных вопросов осуществляется до тех пор, пока перечень претензий сторон друг к другу не будет полностью исчерпан. Задача медиатора – выявить все имеющиеся проблемы, поскольку большинство конфликтов имеет комплексный характер.

Медиатор выступает как бы в двух ролях: «проводника», показывающего, на что стоит обратить внимание, и «протоколиста», который фиксирует мнения, стремится прояснить и идентифицировать недостаточно понятные высказывания участников, синтезирует значимые факты и выявляет приоритеты. Посредник вместе с участниками устанавливает истинную причину конфликта и определяет, на что направлены устремления сторон и что является для них абсолютно неприемлемым. Таким образом, создается содержательная основа для работы на последующих сессиях. Иногда количество выявленных и зафиксированных проблем может быть довольно значительным, поэтому медиатор должен определить те из них, которые являются базовыми и работать в первую очередь с ними.

На данном отрезке участники могут демонстрировать недовольство друг другом и не контролировать при этом свое эмоциональное состояние. Если они слишком раздражены, и обстановка «накаляется», медиатор может остановить их. Чтобы такое прерывание

не выглядело недемократичным, можно заранее договориться о фиксированном времени каждого выступления или апеллировать к установленным правилам ведения коммуникации.

В ходе данной стадии может также приниматься принципиальное решение о продолжении или свертывании работы. Если любая из сторон займет или не преодолеет «блокировочную» позицию, дальнейшие действия медиатора, скорее всего, приведут к пустой трате времени.

Далее наступает стадия непосредственного разбора конфликта. На этом этапе стороны поочередно говорят о своих интересах, они могут общаться друг с другом, задавая уточняющие вопросы. Особое внимание уделяется проговариванию и проработке чувственной составляющей. Посредник особенно активно использует технику перефразирования, предполагающую понимание и повторение, другими словами, того, что говорит и чувствует каждая из сторон. Он содействует пониманию позиции другого, предлагая участникам «смену перспективы»: посмотреть на конфликт с точки зрения своего оппонента.

На данной стадии важно разграничить «позиции», «интересы» и «потребности» конфликтующих сторон, обозначить общность интересов и возможность увидеть позитивные шаги в совместном поиске решения. При этом стороны могут выразить заинтересованность и готовность внести личный вклад в решение конфликта. Медиатору следует их в этом стремлении максимально поддержать. Иногда процесс медиации может результативно закончиться уже непосредственно на данном этапе, если обнаружится непротиворечивость заявляемых сторонами конфликта интересов.

В тех же случаях, когда процесс медиации на данной стадии замедляется или фиксируется сопротивление к ведению дальнейшей беседы конфликтующими сторонами в присутствии друг друга, посредник может предложить им поработать в режиме кокуса (с англ. caucus) – индивидуальной беседы медиатора с каждой из сторон. Кокус называют также «челночной медиацией». В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой из них, должно быть одинаковым, так же, как и время, затраченное на него. Это необходимо, чтобы впоследствии медиатора не обвинили в симпатии

только к одной из сторон. Во время проведения кокуса могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. В кокусе медиатор помогает участнику медиации увидеть со стороны свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства. По окончании кокуса медиатор резюмирует беседу, спрашивает сторону, не хочет ли она что-то добавить или уточнить, а также, что из сказанного в ходе кокуса он может сообщить другой стороне. Проведение кокусов позволяет медиатору выявить возможные точки соприкосновения оппонентов по спорному вопросу и в случае необходимости придать дополнительную динамику и результативность этапу разбора конфликта.

Если на предыдущем этапе была обнаружена противоречивость заявляемых сторонами конфликта интересов и не найдены точки соприкосновения, то необходимо переходить к решению проблемы. Посредник руководит мозговым штурмом, в процессе которого конфликтующие стороны пытаются выработать как можно больше решений. Таким образом, собирается «банк» решений и их альтернатив. Все предложения фиксируются медиатором. Участники могут высказываться спонтанно, допускаются любые идеи без ограничений. Они могут быть направлены на удовлетворение различных интересов: собственных, партнера или всех заявленных.

Затем анализируются положительные и отрицательные последствия реализации того или иного решения для каждой из сторон, а также осуществляется выбор или модификация вариантов. Окончательные решения, устраивающие всех, определяются совместно. Их можно проверить на соответствие таким критериям, как реалистичность, адекватность, справедливость, конкретность, гибкость. В качестве ориентиров могут фигурировать следующие утверждения:

- желательный прогноз развития событий в случае принятия данного решения;
- степень соблюдения интересов непосредственных участников конфликта, а также других сторон в случае принятия данного решения;
- сопутствующие решению последствия (как позитивные,