



МИНИСТРЕСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОФИЛАКТИКИ
КОНФЛИКТОВ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Магистерская диссертация
по направлению 44.04.04. – Педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Инновационный менеджмент в образовании»

Выполнила: магистрант ЗФ-
309/161-2-1 Питеранс Марина
Владимировна

Научный руководитель:
д.п.н., профессор
Уварина Наталья Викторовна

Проверка на объем заимствований:

97,44 % авторского текста

Работа принята к защите

рекомендована/не рекомендована

08 января 2019 г.

зав. кафедрой ЭУиП ППИ

П.Г. Рябчук

Челябинск
2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| ГЛАВА 1. Теоретико-методологические аспекты проблемы совершенствование системы профилактики конфликтов в образовательной организации | |
| 1.1. Теоретико-методическая основа совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации | 10 |
| 1.2. Модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации | 22 |
| 1.3. Педагогические условия совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации | 34 |
| Выводы по первой главе | 48 |
| ГЛАВА 2. Экспериментальная работа по совершенствованию системы профилактики конфликтов в образовательной организации на примере МАОУ СОШ № 155 | |
| 2.1. Цель, задачи и организация экспериментальной работы | 50 |
| 2.2. Методические аспекты совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации | 59 |
| 2.3. Итоги осуществления экспериментальной работы и их интерпретация..... | 65 |
| Выводы по второй главе | 73 |
| Заключение | 76 |
| Библиографический список | 80 |
| Приложения | 87 |

Введение

Актуальность. Основной целью реформирования образования сегодня является создание эффективной системы управления, обеспечивающей высокое качество образования, его многообразие и ориентацию на удовлетворение запросов личности и общества. В связи с этим система образования должна способствовать снижению социальной напряженности и нестабильности в российском обществе через преодоление конфликтов в педагогическом процессе.

Анализ научной литературы (В.А. Адольф, Г.И. Аксенова, Г.М. Болтукова, Н.А. Горбачева) показал, что в отечественной педагогике имеется научный потенциал и опыт практической деятельности, содержащие основы для разработки модели профилактики конфликтов в образовательной организации. Эти и другие исследования способствуют накоплению и систематизации знаний, а также обобщению педагогического опыта в русле исследуемой проблемы.

Проблема профилактики конфликтов детерминирована спецификой процесса воспитания, который по своей сути является коммуникативным и функционирует в рамках педагогического общения. Специфика педагогического общения обусловлена различными социально-ролевыми и функциональными позициями его субъектов. В процессе педагогического общения учитель прямо или косвенно осуществляет свои социально-ролевые и функциональные обязанности в области управления конфликтами. Стиль общения и руководства в существенной мере определяет эффективность межличностных отношений в учебной группе.

Исследования Т.Н.Мальковской показывают, что частыми причинами педагогических конфликтов являются следующие факторы: невыполнение главной социальной роли ученика (19,8% – мальчики, 15,7% – девочки); отношение к учителям (18,9% – мальчики, 11,3% – девочки); индивидуальные особенности ученика (9,5% – мальчики, 2,5% – девочки).

Таким образом, в настоящее время наблюдается неблагоприятная динамика педагогических конфликтов, которая достигает максимальной точки в подростковом возрасте. С 1-4 класс 13% (конфликтные учащиеся), 5-7класс 26%, 8-9кл. - 47%, 10-11кл. - 14%. Причинами проявления агрессивного поведения ученые считают свободный доступ к информации в Интернете и СМИ; большое количество компьютерных игр, имеющих деструктивную направленность; различное финансово-экономическое положение социальных слоев населения и т.д. В связи с этим новая модель профилактики конфликтов в образовательной организации является одним из ведущих способов снижения агрессивного поведения учащихся.

Необходимо отметить, что Законом Российской Федерации «Об образовании» регулируется организация образовательного процесса: «Дисциплина в образовательном учреждении поддерживается на основе уважения человеческого достоинства обучающихся, воспитанников, педагогов». Также конвенция о правах ребенка констатирует: «Школьная дисциплина должна поддерживаться с помощью методов, отражающих уважение человеческого достоинства ребенка. Образование должно готовить ребенка к жизни в духе понимания, мира и терпимости». Результат этого процесса во многом определяется эффективностью мер профилактики, где содержание и характер значимых отношений между его участниками является залогом бесконфликтного взаимодействия [68].

Таким образом, актуальность данной проблемы обусловлена усугубляющейся тенденцией направленности конфликтов между субъектами образовательного процесса и возможностью профилактики конфликтов в образовательной организации.

Анализ теоретических исследований в области профилактики конфликтов в образовательной организации позволили выявить следующие **противоречия:**

между необходимостью создания целостной модели профилактики конфликтов в образовательной организации и ее недостаточной теоретико-методической разработанностью.

Важность и актуальность рассматриваемой проблемы для нужд современной школы и педагогического образования послужили основанием для определения **темы исследования:** «Совершенствование системы профилактики конфликтов в образовательной организации».

Цель исследования: разработать модель профилактики конфликтов в образовательной организации, а также комплекс педагогических условий для ее эффективной реализации.

Объект исследования: процесс управления конфликтами.

Предмет исследования: процесс профилактики конфликтов в образовательной организации.

Гипотеза исследования: вероятно, что

- обоснование и внедрение в образовательный процесс школы модели профилактики конфликтов в образовательной организации, которая включает цель образования, содержание, технологии обучения, результат, условия реализации модели и критерии эффективности, снизит уровень социальной напряженности (конфликтности) в данной образовательной организации.

- эффективность реализации модели профилактики конфликтов в образовательной организации должна зависеть от комплекса педагогических условий.

В соответствии с целью и гипотезой решались следующие **задачи исследования:**

1. Провести теоретико-методический анализ состояния проблемы профилактики конфликтов в образовательной организации для определения содержания и направленности научного исследования, выявить аспекты ее возникновения и перспективы совершенствования.

2. Разработать модель профилактики конфликтов в образовательной организации.

3. Определить условия реализации модели профилактики конфликтов в образовательной организации;

4. Выявить и осуществить экспериментальную проверку комплекса педагогических условий эффективного функционирования модели профилактики конфликтов в образовательной организации.

Методологическая и теоретическая основа исследования опирается на общепедагогические подходы в философии образования и теории обучения (Ю.К. Бабанский, Б.С. Гершунский, П.И. Пидкасистый, В.А. Сластенин, Н.К. Чапаев и др.); теории конфликта (А.Я. Анцупов, Е.М. Бабосов, А.А. Бондаренко, Н.В. Гришина, С.М. Емельянов, А.И. Шипилов и др.); теоретические основы содержания конфликтов в педагогическом процессе (К.В. Багмет, С.В. Баныкина, М.М. Рыбакова, С.Ю. Темина и др.); модели формирования конфликтологической компетентности (Б.С. Аминев, С.В. Баныкина, З.З. Дринка, Е.Е. Ефимова, Н.В. Самсонова и др.).

Сочетание теоретико-методического уровня исследования с решением задач прикладного характера обусловило выбор комплекса теоретических и эмпирических методов.

Теоретические методы: изучение нормативно-правовых документов в области образования; теоретико-методический анализ позволил сформулировать исходные позиции исследования; понятийно-терминологический анализ философской и психолого-педагогической литературы применялся для характеристики терминологического поля проблемы; моделирование использовалось для построения модели профилактики конфликтов в образовательной организации.

Эмпирические методы: организация констатирующего этапа экспериментальной работы по определению начального уровня профилактики конфликтов в образовательной организации; проведение формирующего этапа экспериментальной работы по практической реализации идей модели и апробации комплекса педагогических условий ее эффективной реализации наблюдение, анкетирование, тестирование.

Основные этапы и база исследования. Экспериментальная работа проводилась на базе Муниципального автономного образовательного учреждения Средней образовательной школы № 155 по адресу: г. Челябинск, ул. Октябрьская 3.

На первом этапе (2016г.) осуществлялось осмысление теоретико-методических аспектов исследования, выявлялось состояние проблемы профилактики конфликтов в образовательной организации в научной литературе и педагогической практике. В процессе теоретического осмысления проблемы была изучена философская, психолого-педагогическая, управленческая литература, а также диссертационные исследования по проблеме, определялись ведущие позиции исследования (объект, предмет, цель, гипотеза, задачи, база исследования и т.п.) и его понятийное поле, проводился констатирующий этап экспериментальной работы.

На втором этапе (2017г.) уточнялись задачи, гипотеза исследования, выявлялись специфика и особенности модели профилактики конфликтов в образовательной организации и комплекс педагогических условий ее эффективной реализации.

Третий этап (2018г.) включал экспериментальную работу, уточнение теоретико-поисковых выводов, итоговую обработку результатов экспериментальной работы, опубликование методико-технологических программ, рекомендаций и указаний в целях профилактики конфликтов в образовательной организации, а также их реализацию в педагогическую практику образования.

Научная новизна исследования определяется:

1. Спроектирована модель профилактики конфликтов в образовательной организации, включающая следующие структурные компоненты: целевой, содержательный, организационно-исполнительный, оценочно-результативный и являющаяся основой совершенствования традиционного процесса управления.
2. Определен и обоснован комплекс педагогических условий,

обеспечивающий эффективную реализацию модели профилактики конфликтов в образовательной организации, и включающий: а) создание медиативной группы; б) повышение конфликтологической компетентности педагогов.

Теоретическая значимость исследования заключается в том, что

1. Исследована проблема профилактики конфликтов в образовательной организации на теоретико-методическом уровне, создающем прочную основу для его практического использования в условиях современного образования.

2. Эксплицированы такие основополагающие понятия, как «педагогическое управление конфликтами», «ученический конфликт», позволяющие определить их взаимосвязь и обеспечить дальнейшее теоретическое обоснование модели профилактики конфликтов в образовательной организации.

Практическая значимость исследования заключается в следующем:

- в определении дополнительных возможностей для эффективного решения задач развития профессиональной компетентности педагогов в области управления конфликтами в образовательной организации;

- полученные в результате исследования выводы могут быть использованы при составлении программ, разработке учебных пособий и дидактических материалов, при создании проектов по управлению конфликтами в образовательной организации, а также в системе повышения квалификации работников образовательной среды.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Теоретико-методической основой профилактики конфликтов в образовательной организации является: а) процесс реализации педагогической компетенции (когнитивная, психологическая, коммуникативная, профессиональная и др.), выполняющей образовательную, развивающую и конструктивную функции; б) влияние педагогов на разрешение значимых конфликтных ситуаций; совместное принятие и исполнение решений;

диалогическое взаимодействие, основанное на паритетных началах; добровольность и заинтересованность всех участников образовательного процесса; коллективная ответственность; в) актуализацию потенциалов саморазвития участников образовательного процесса.

2. Модель профилактики конфликтов в образовательной организации, разработанная на основе принципов профессиональной направленности и субъектности, коммуникативности, совместной деятельности и диалогического общения, единства группового и индивидуального обучения, конгруэнтности, отражает взаимосвязь совокупности целевого, содержательного, организационно-исполнительного и оценочно-результативного компонентов.

3. Эффективность реализации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации обеспечивается комплексом педагогических условий, включающим: а) создание медиативной группы; б) повышение конфликтологической компетентности педагогов.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись посредством участия на научно-практических конференциях международного и Всероссийского уровней:

Структура диссертации соответствует логике исследования и включает введение, две главы, заключение и библиографический список.

ГЛАВА 1. Теоретико-методологические аспекты проблемы совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации

1.1. Теоретико-методическая основа совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации

Современная система образования переживает этап обновления, обусловленный реализацией идеи целостности и фундаментальности образования. Произошел отказ от узко прагматических установок, ориентации на узко дисциплинарный подход без горизонтальных связей, жесткого разграничения гуманитарных и естественных дисциплин. В связи с этим возникла необходимость охватывать комплексность проблем, понимать связи и взаимодействия между явлениями из разных областей науки.

Разработка модели системы профилактики конфликтов в образовательной организации невозможна без осмысления основных категорий проблемы профилактики конфликтов в образовательной организации, отражающих текущие изменения в образовательной и научной сферах.

В целях нашего исследования необходимо рассмотреть смыслообразующие понятия: «конфликт», «ученический конфликт», «управление конфликтом», «профилактика конфликта» и др.

Для обозначения конфликта в психолого-педагогической и управленческой литературе используется большое количество понятий. Анализ научной литературы по проблеме исследования позволил нам выделить понятие «конфликт» на различных уровнях познания.

На наш взгляд, целью изучения конфликтов на этих уровнях является достижение объективной истины о них в педагогическом процессе школы и на этой основе преобразования педагогической действительности.

Так, на философском уровне понятие «конфликт» – (от лат. *conflictus* - столкновение) – означает противоборство противоположностей;

фундаментальный принцип природных и социальных взаимодействий [27, с. 166];

- столкновение, противостояние сторон. Философская традиция рассматривает конфликт как частный случай противоречия, его предельное обострение [23, с.213].

Отечественными исследователями рассматривались социально-философские аспекты конфликта в работах В.В. Денисова, А.Г. Здравомыслова, Л.А. Нечипоренко, Л.А. Семенова, В.И. Сперанского, В.М. Степаненковой, Л.Н. Цой, Г.М. Штракса. Выявление имманентной логики развития и функционирования духовного мира человека в конфликте характерно для представителей экзистенциальной философии: А. Камю, С. Кьеркегора, Ж.П. Сартра, М. Хайдеггера, К. Ясперса. Феномен целостности человека в единстве души и тела рассматривался в русской религиозной философии в трудах Н.А. Бердяева, В.В. Зеньковского, В.С. Соловьева, Е.Н. Трубецкого, С.Н. Трубецкого, П.А. Флоренского, С.Л. Франка. В современной отечественной философии данная проблема получила всестороннее осмысление в трудах С.Ф. Денисова и В.В. Чешева. В философской антропологии попытки построения целостной программы изучения человека с акцентом на его индивидуальность были предприняты Н. Гартманом, А. Геленом, М. Шелером, которые рассматривали ситуацию конфликта как внутреннее ощущение перехода на следующий уровень.

На психологическом уровне конфликт рассматривается как наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия [9, с.158].

Наиболее распространенный подход состоит в обозначении конфликта через противоречие как более общее понятие и прежде всего - через социальное противоречие (Н.В. Гришина, А.В. Дмитриев, А.Я. Кибанов, Г.И. Козырев и др).

Также психологические аспекты рассматривались в работах И.И. Адриадова, А.Я. Анцупова, В.В. Бойко, Н.В. Гришиной, Н.М. Коряк, Н.Н.

Обозова, И.И. Сулейманова, А.И. Шипилова и др. Учения Карла Ясперса об экзистенциальной коммуникации как одной из важных форм творческой самореализации человека и Юргена Хабермаса о коммуникативном действии и дискурсе рассматривались в качестве теоретического источника возможности преодоления конфликта.

Большой интерес для нашего исследования представляет понятие «конфликт» на педагогическом уровне.

Нам импонирует мнение В.В. Базелюка о том, что конфликты в образовательной сфере проявляются в столкновении противоречивых тенденций, подходов, позиций сторон по какому-либо аспекту образовательной проблематики с определенным количеством активных субъектов, направленном на преодоление возникающих противоречий в процессе функционирования и развития образовательной системы, характеризующихся определенным исходом [14, с.75].

Кроме того, педагогические аспекты рассматривались в трудах А.А. Бодалева, Н.В. Гришиной, М.М. Кашапова, А.А. Крылова, Е.В. Рябининой, Н.И. Шевандрина, В.А. Якуниной и др.

Педагогические конфликты можно разделить на три большие группы (Г.И. Козырев):

1. Мотивационные конфликты, возникающие по причине слабой мотивации учебной деятельности школьников.
2. Конфликты, связанные с недостатками в организации обучения в школе.
3. Конфликты взаимодействия учащихся между собой, учителей и школьников, учителей и организации.

Ученический конфликт мы рассматриваем как столкновение противоречивых позиций, мнений учащихся по какому-либо аспекту их жизнедеятельности, характеризующееся нарушением взаимосвязей поведенческого и личностного характера между ними, а также различными вариантами исхода, требующими своего решения.

На основе факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну [49] нами были выделены причины возникновения ученических конфликтов, которые рассматриваются в таблице 1.

Таблица 1

Основные причины возникновения педагогических конфликтов

| Причины и их основное содержание | Формы проявления |
|---|--|
| Информационные Неприемлемость информации для одной из сторон | Неполные и неточные факты; слухи, невольная дезинформация; преждевременная информация или информация, переданная с опозданием; ненадежность источников информации; посторонние факты; неадекватные акценты; барьеры коммуникации |
| Поведенческие Неуместность, грубость, бестактность и т. п. | Стремление к превосходству; проявление агрессивности; эгоизма; нарушение обещаний; непроизвольное нарушение комфортных отношений |
| Отношения Неудовлетворенность от взаимодействия между сторонами | Дисбаланс в отношениях; несовместимость по ценностям, по интересам, манерам поведения и общения; различие в образовательном уровне; классовые различия; негативный опыт отношений в прошлом; низкий уровень доверия и авторитетности |
| Ценностные Противоположность принципов поведения | Верования и поведение (предрассудки, предпочтения, приоритеты); приверженность к групповым традициям, ценностям, нормам; религиозные, культурные и другие ценности; нравственные ценности (представления о добре и зле, справедливости и несправедливости и т. п.) |
| Структурные Относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменению | Власть, система управления; нормы поведения, правила игры и т.п.; социальная принадлежность |

Таким образом, предложенная классификация позволит педагогам определить причины возникновения, степень выраженности и глубину конфликтного взаимодействия учащихся, что является необходимым в процессе управления конфликтами.

В ходе нашего исследования, мы считаем необходимым обратиться к теории управления. Именно управленческая деятельность, ориентированная

на решение конкретных целей и построенная в соответствии с педагогическими принципами, обеспечивает, по данным нашего исследования, необходимый результат в совершенствовании системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

Понятие «управление» является основным в теории управления, а также в науке о процессах управления в педагогических системах. Идея оптимизации, упорядочения процессов и состояний в сложных динамических системах легла в основу формирования и определения понятия «управление» в том широком смысле слова, в котором оно наиболее часто используется в кибернетике как общей теории управления машинами, так и живыми организмами и обществом [32].

В таблице 2 представлены различные подходы к определению понятия «управление», которые в настоящее время являются наиболее актуальными в теории, обществе, производстве и педагогической науке.

Таблица 2

Определение понятия «управление» в научной литературе

| № п/п | Автор, источник | Содержание |
|--|---|--|
| «Управление» в словарях, энциклопедиях (общее определение) | | |
| 1. | Большая Советская энциклопедия | Управление - элемент, функция организованных систем различной природы (биологических, социальных, технических), обеспечивающая сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию программы, цели деятельности. |
| 2. | С.И. Ожегов Толковый словарь Русского языка | Управлять: 1. Направлять ход, движение чего-либо. 2. Руководить, направлять деятельность или действия кого-либо. |
| 3. | Философская энциклопедия | Функция организованных систем различной природы: а) сохранение определенной структуры; б) поддержание установленного режима деятельности; в) реализация явно или латентно заданной программы всей деятельности (достижение цели). |

| «Управление» в обществе | | |
|---|-----------------|---|
| 4. | В.И. Кнорринг | Управление представляет собой непрерывный и целенаправленный процесс воздействия на управляемый объект. Система управления есть механизм, который обеспечивает процесс управления. |
| 5. | А. Файоль | Управлять означает предсказывать и планировать, организовывать, распоряжаться, координировать и контролировать. |
| «Управление» в педагогических исследованиях | | |
| 6. | В.С. Лазарев | Управление образовательными системами - это особая деятельность, в которой ее субъекты посредством планирования, организации, руководства, контроля обеспечивают организованность совместной деятельности учащихся, педагогов, обслуживающего персонала и направлены на достижение образовательных целей. |
| 7. | Н.В. Таранников | Управление - это система деятельности, рассчитанная на перспективное развитие школы, на комплексную деятельность по созданию, освоению и использованию модификационных, комбинаторных и радикальных нововведений. |

Проанализировав вышеизложенное, мы можем отметить, что существует множество коннотаций определений понятия «управление», специфика которого определяется областью исследования.

В связи с этим понятию «управление» в педагогических исследованиях присуща определенная специфика, которая заключается в особом значении субъект - субъектных отношений, что говорит о необходимости выдвигать на передний план цели, связанные с внутренними потребностями развития обучаемых. Данная точка зрения неоднократно подчеркивалась целым рядом исследователей [32].

Вслед за А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым под управлением конфликтами мы понимаем сознательную деятельность, осуществляемую по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и

завершения, имеющую целью изменение естественной динамики конфликта [9, с.453].

В 90-е гг. XX в. передовая управленческая практика оказала опережающее влияние на педагогическую науку и обусловила рождение понятия «педагогическое управление», определения которого представлены в табл. 3

Таблица 3.

Определение понятия «педагогическое управление» в научных исследованиях

| Автор | Содержание |
|---------------|--|
| Л.В. Горюнова | Управленческая деятельность, осуществляемая в классе и направленная на достижение целей развития личности обучаемого, готового к жизни в новых социально-экономических условиях. |
| И.И. Антонова | Система управления образовательным учреждением, охватывающая весь процесс педагогической деятельности образовательных учреждений: постановку целей обучения и воспитания исходя из социально-экономических потребностей общества, определение содержания и объема знаний, умений и навыков, необходимых для эффективной профессиональной деятельности выпускников учреждений образования; организацию и оптимизацию учебно-воспитательного процесса. |
| В.П. Симонов | Процесс, деятельностная, динамическая система, которая находится в постоянном развитии и саморазвитии, он не только управляется, но и самоуправляется, самосовершенствуется и саморазвивается под воздействием и при участии менеджера-преподавателя в первую очередь. |
| Т.И. Шамова | Процесс постановки и достижения целей посредством мобилизации труда людей, их интеллекта, а также финансовых и технических ресурсов; специальный вид управленческой деятельности, вращающийся вокруг человека. |

Таким образом, в процессе возникновения и развития управленческой науки происходит использование концепций и методов, взаимодополнение и взаимообогащение различных научных дисциплин. Естественным и

закономерным является привнесение принципиальных положений современной теории управления в методологические основы педагогики. Гармоничным объединением данных наук и является рассмотренное понятие «педагогическое управление».

Значимым для нашего исследования представляется определение педагогического управления, данное Е.Е. Тонковым, характеризующееся формированием антиконфликтной направленности субъектов [Е.Е.Тонков,2000].

Под педагогическим управлением конфликтами мы понимаем целенаправленное воздействие педагога на обучаемых с целью позитивного изменения межличностных отношений участников конфликтного взаимодействия в процессе обучения.

Вслед за Е.Ю. Никитиной [19] нами были выделены функции педагогического управления конфликтами:

- функция прогнозирования предполагает: а) научное предвидение будущего на основе выявления тенденций и закономерностей управления конфликтами; б) определение динамики развития конфликтной ситуации в коллективе, а также стиля поведения учащихся в конфликте; в) составление прогнозов, показывающих возможные направления развития конфликтных ситуаций; г) определение в перспективе конечного результата управления конфликтами. Прогнозы носят вероятностный характер, но если прогнозирование выполнено качественно, результатом станет прогноз развития конфликтной ситуации, который можно использовать как основу для планирования.

- функция планирования имеет сложную структуру, ибо определяет более успешное выполнение стоящих перед учителем задач и неразрывно связана с рационализацией структуры и содержания управления этими процессами. В целом этап планирования предусматривает научное осмысление и анализ теории управления, а также определение основных видов деятельности педагога, управляющего конфликтами. Сущность планирования

закljučаются в определении основных видов деятельности педагога, управляющего конфликтами. При этом целями планирования являются: а) эффективное и планомерное использование средств, форм, методов, педагогических технологий управления; б) полнота, непротиворечивость, взаимосвязанность конкретность и реальность определенных целей и их соподчиненность главной цели управления конфликтами.

- функция организации предусматривает совокупность управленческих действий, их результатов, условий и т.п. При этом если планирование задает плановые рамки и ориентиры деятельности, то организация осуществляет реальное продвижение на реализацию планов. Мы под функцией организации понимаем непосредственную реализацию планов и собственных решений в процессе управления конфликтами в коллективе. При организации процесса управления необходимо руководствоваться следующими принципами: а) определением и детализацией целей управления конфликтами, которые были выявлены в ходе планирования; б) определением основных видов деятельности педагогического управления конфликтами в коллективе.

- функцию контроля следует понимать, как вид управленческой деятельности, благодаря которой возможно эффективно осуществлять контроль над деятельностью и взаимодействием в коллективе. Основная задача контроля состоит в том, чтобы своевременно выявить и спрогнозировать ожидаемые отклонения от заданных целей и реализации управленческих решений учителя в области управления конфликтами в общем, и профилактики, в частности. Функция контроля не является конечным пунктом всего процесса управления конфликтами, так как каждая управленческая функция подвижна другой. В ходе настоящего исследования мы выделили следующие подфункции контроля: диагностическая (обнаружить подлинный уровень знаний и умений в области управления конфликтами); обратная связь (иметь представление о ходе выполнения поставленных задач); стимулирующая (направленность на осуществление неиспользованных резервов педагога с целью повышения качества

образования); корректирующая (уточнение необходимости внесения изменения).

- функция межличностной коммуникации способствует эффективному управлению конфликтами в коллективе, где коммуникация выступает как важнейшая составляющая для формирования ситуации контактности, общительности и доверия. Основной задачей данной функции является достижение педагогами высокого уровня коммуникативной компетентности в процессе управления конфликтами.

Резюмируя изложенное, отметим, что названные и охарактеризованные нами функции педагогического управления конфликтами являются неразрывно связанными и взаимопроникающими. Более того, функции управления представлены нами как виды управленческого труда учителя, связанные с воздействием на обучаемого.

Управление конфликтами в ученическом коллективе как сложный процесс включает виды деятельности, подробное описание которых представлено в таблице 4.

Таблица 4.

Виды деятельности педагогического управления конфликтами в ученическом коллективе

| Вид деятельности | Характеристика | Основные положения |
|--|---|--|
| Прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности | вид деятельности субъекта управления, направленный на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии | - изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми; - изучение индивидуально-психологических особенностей |
| Профилактика конфликта | вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта | - основывается на прогнозировании; - является составной частью общего процесса управления системой |
| Стимулирование конфликта | вид деятельности субъекта управления, направленный на провокацию, вызов конфликта | руководитель должен быть готов к конструктивному управлению |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Регулирование конфликта | вид деятельности субъекта управления, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечения его развития в сторону разрешения | - признание реальности конфликта; - достижение соглашения между конфликтующими сторонами; - создание соответствующих органов по регулированию конфликтного взаимодействия |
| Разрешение конфликта | вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта | полное разрешение конфликта достигается при устранении причин, предмета конфликта и конфликтных ситуаций |

Таким образом, содержание управления конфликтами находится в строгом соответствии с их динамикой, а основная цель управления конфликтами заключается в предотвращении деструктивных конфликтов и адекватном разрешении конструктивных.

Профилактика конфликтов, как было отмечено ранее, вид управленческой деятельности, включающий своевременное распознавание, устранение или ослабление конфликтных факторов и ограничение, таким образом, возможности их возникновения или деструктивного решения в будущем. Это организация жизнедеятельности субъектов образовательного процесса, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Профилактику конфликтов разделяют на первичную и вторичную. Первичная профилактика заключается в психологическом образовании возможных участников конфликта. Вторичную профилактику связано с проведением непосредственной работы по снижению уровня напряженности в конфликтных группах. При этом следует учитывать и анализировать конфликтогены, т.е. все то, что может вызвать конфликт (слово, действие или бездействие, невербальные проявления и т.п.).

Работа по профилактике конфликтов в образовательной организации должна проводиться руководителями, педагогами, психологами и конфликтологами по следующим основным направлениям: создание

условий, способствующих профилактике деструктивных конфликтов, оптимизация организационно-управленческих решений (создание благоприятных условий для жизнедеятельности учащихся, объективная оценка их знаний, справедливое распределение благ и т. п.); управление коммуникативной компетенцией работников; устранения социально-психологических и личностных причин конфликтов. Управление конфликтологической компетенцией педагогов, которая является составной частью управленческой деятельности, но выделяется в отдельное направление из-за значимости [5].

Предупреждение и профилактика конфликтов в коллективе во многом зависят также от учета личностных черт учащихся (характера, темперамента и т.п.), уровня психологической совместимости учащихся, соблюдения ими общепринятых норм и правил поведения и т.д.

Анализ научной литературы позволил нам выделить следующие смыслообразующие понятия:

- ученический конфликт мы рассматриваем как столкновение противоречивых позиций, мнений учащихся по какому-либо аспекту их жизнедеятельности, характеризующееся нарушением взаимосвязей поведенческого и личностного характера между ними, а также различными вариантами исхода, требующими своего решения.

- педагогическое управление конфликтами характеризуется как целенаправленный полисубъектный процесс позитивного изменения межличностных отношений учащихся, состоящий в согласованной коррекции противоречий и формировании антиконфликтной направленности субъектов в ходе совместной деятельности. Основными функциями педагогического управления конфликтами в ученическом коллективе являются: функция организации, функция межличностной коммуникации, функция планирования и функция контроля.

1.2. Модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации

Моделирование является важнейшим методом исследования реально существующих предметов (предметное моделирование) и явлений, процессов (знаковое, информационное моделирование) объективной природной, социальной, социоприродной действительности. Знаковое (информационное) моделирование реально существующих объектов может замещать изучаемый объект посредством мысленно-наглядных представлений о нем. «Моделирование предполагает использование процедур абстрагирования и идеализации. Эта черта моделирования особенно существенна в том случае, когда его предметом являются сложные системы, поведение которых зависит от большого числа взаимосвязанных факторов различной природы» [12].

Проектирование модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации было условно разделено нами на несколько этапов:

I. Анализ модели основан на: а) анализе развития педагогического процесса и формулировке проблемы; б) качественном описании предмета исследования; в) выборе методологических оснований для моделирования; г) определении цели и задач проектирования, их соотнесение с целями и задачами проектируемого процесса; д) выборе и обосновании принципов, на основе которых будет осуществляться проектирование модели.

II. Компоновка модели включает: а) конструирование модели с уточнением зависимости между основными компонентами исследуемого объекта; б) определение субъектов рассматриваемого процесса; в) выбор методик измерения; г) определение основных функций, содержания, методов, приемов, средств, форм моделируемого процесса; д) выявление педагогических условий, необходимых для достижения цели проектируемой модели.

III. Проверка адекватности модели предполагает: а) анализ поведения модели в решении поставленных задач; б) применение модели в опытно-

поисковой работе; в) содержательную интерпретацию результатов моделирования; г) определение основного результата, который должен быть достигнут при реализации данной модели, обоснование технологии и инструментария его диагностики.

В рамках первого этапа мы, проектируя модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, следовали важнейшему требованию, который заключается в том, что основу любой модели составляют принципы, определяющие и формулирующие ее цели. Поэтому моделирование рассматриваемого процесса осуществлялось на основе соотнесения функциональных и педагогических принципов - системы основных требований к построению образовательного процесса, соблюдение которых обеспечивает решение стоящих перед ним задач. К функциональным относятся принципы полноты частей системы, стремления системы к идеальности, поэтапного развития, технологичности, гибкости, интеграции общекультурных и профессиональных видов подготовки учащихся вуза.

Анализ научной литературы (А.А. Вербицкий, И.Ф. Исаев, А.А. Миролубов, И.Л. Плужник, В.А. Сластенин, С.С. Соловей и др.), обобщение эффективного педагогического опыта позволили сформулировать педагогические принципы совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, к числу которых мы относим:

- принцип коммуникативности, требующий подчинения педагогического процесса реализации интегративной цели – совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации в единстве всех его функций: познавательной (сообщать/запрашивать информацию, извлекать, перерабатывать), регулятивной (выражать просьбу, совет, пожелание, побуждать к вербальному общению), ценностно-ориентационной (выражать мнение, оценку, формировать взгляды и убеждения, умение понять и принять иную точку зрения) и этикетной (вступать в непосредственный контакт, оформлять свое

высказывание и реагировать на чужое мнение в соответствии с нормами этикета);

- принцип совместной деятельности и диалогического общения, основанный на концепции диалога М.М. Бахтина и В.С. Библера, который рассматривается ими не только как размышление и столкновение идей, но, в первую очередь, как нацеленность на «другого». «Диалогические отношения – почти универсальное явление, пронизывающее всю человеческую речь и все отношения и проявления человеческой жизни, вообще все, что имеет смысл и значение. Где начинается сознание, там начинается и диалог» [20, с. 309]. Этот принцип обеспечивает необходимую форму профилактики конфликтов в образовательной организации, основанных на диалоговом мышлении во взаимодействующих дидактических системах субъект-субъектного уровня: «обучаемый – учитель», «обучаемый – обучаемый» и т.п.

Таким образом, перечисленные принципы отражают целевую, структурную и содержательную характеристики процесса совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации и раскрывают предпосылки его прогностического моделирования.

Спроектированная нами модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации представлена следующими структурными компонентами (рис. 1):

1. Целевой – определение целей совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации.
2. Организационно-исполнительный – определение этапов совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации и комплекса педагогических условий, обеспечивающих их реализацию.
3. Содержательный – интеграция управленческого, психолого-педагогического и технологического блоков.
4. Оценочно-результативный – выявление показателей совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

Разрабатывая компонентный состав модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, мы исходили из положения В.А. Сластенина [31] о том, что сложившиеся структурно-содержательные и процессуальные компоненты современного педагогического образования не соответствуют природе профессиональной деятельности учителя, ибо она является одновременно и массовой, и творческой. Более того, в этой связи, проектируя компонентный состав модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, мы имели в виду необходимость определения суммы знаний и познавательной деятельности, способную обеспечить непрерывное развитие у педагога компетентности в области профилактики конфликтов.



Рис. 1. Модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации

Целевой компонент. Цели выступают по отношению к остальным компонентам модели в качестве управляющей инстанции и служат стимулирующим, определяющим фактором разработки содержания совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

На основе ранее выделенных принципов (коммуникативности, совместной деятельности и диалогического общения) в качестве ближайшей цели проектируемой модели мы рассматриваем повышение конфликтологической компетентности педагогов, необходимое для осуществления эффективной профессиональной деятельности. В качестве перспективной цели – достижение педагогами более высокого уровня управления конфликтами в ученическом коллективе, стремящейся к непрерывному повышению профессионального мастерства, обладающей высокой адаптационной и профессиональной мобильностью.

Организационно-исполнительный компонент включает комплекс педагогических условий (создание медиативной группы; повышение конфликтологической компетентности педагогов) эффективной реализации разработанной нами модели. Их обоснование и характеристика подробно представлены в § 1.3.

Содержательный компонент является системообразующим в рассматриваемой модели, так как через его развитие наиболее отчетливо просматриваются процесс и результат совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации. Проектируя содержательный состав модели, мы имели в виду необходимость определения суммы знаний последовательной коммуникативной деятельности, способных обеспечить непрерывное развитие их коммуникативной компетентности в области управления конфликтами.

Содержательный компонент основан на интеграции управленческого, психолого-педагогического и технологического блоков, каждый из которых предполагает определенные знания и частные умения, необходимые

для совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации .

Выявляя данные блоки, мы учитывали:

- социальный заказ общества;
- потребность педагогов в знаниях и умениях в области профилактики конфликтов в образовательной организации;
- недостаточную подготовку педагогов в области управления конфликтами в коллективе.

Выделение **управленческого блока** в модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации связано со справедливым, на наш взгляд, утверждением Е.И. Машбица о том, что было бы более правильным трактовать обучение как совместную взаимозависимую и взаимообусловленную деятельность обучаемых и обучающихся, взаимодействие которых не только предполагает известную организацию, но и само принимает форму управления [11, с.98].

Данный блок обеспечивает личностно-смысловое развитие педагога, поддерживает индивидуальность, неповторимость, опираясь на способность личности к самоизменению и профессионально-педагогическому саморазвитию; предполагает гуманистический тип педагогической культуры, в основе которого лежит целостное представление о педагогической деятельности как управленческой среде, где главную ценность представляет учащийся.

В задачи данного блока входит: а) формирование у педагогов знаний управления конфликтами в ученическом коллективе; б) овладение умениями переносить известные знания, умения и навыки в ситуацию профессионального управления, трансформируя их в соответствии со спецификой конкретных условий.

Итак, управленческий блок включает в себя знания:

- основных понятий: «управление», «руководство», «менеджмент», «стратегическое управление», «адаптивное управление»,

«рефлексивное управление»;

- учений об управлении (одномерные и синтетические);
- коммуникативных процессов управления;
- стилей управления;
- характеристики механизмов управления конфликтами в ученическом коллективе.

В рамках данного блока педагоги должны уметь:

- осуществлять профилактику конфликтного взаимодействия в ученическом коллективе;
- предотвращать возникновение конфликтных ситуаций;
- прогнозировать развитие конфликтной ситуации;
- оценивать конфликтные ситуации объективно;
- разрабатывать и обосновывать варианты эффективных управленческих решений;
- принимать управленческие решения с учетом психологических особенностей;
- своевременно и уместно включаться в обсуждение проблемы;
- прогнозировать выбор эффективных средств управления конфликтной ситуацией в ученическом коллективе;
- выбирать приемлемый стиль поведения в процессе управления конфликтами с учетом индивидуальных особенностей и социальных норм поведения;
- выступать в роли посредника (медиатора) в ходе возникшей конфликтной ситуации;
- владеть диалогической речью с использованием наиболее употребительных и относительно простых слов в конфликтных ситуациях;
- удерживать лидерство в ученическом коллективе в процессе управления конфликтной ситуацией;
- осуществлять урегулирование возникших конфликтных ситуаций;
- вести переговорный процесс как эффективную технологию

разрешения конфликтов;

- развивать навыки управления (прогнозирования, предотвращения, стимулирования, урегулирования, разрешения) конфликтной ситуацией.

Таким образом, управленческий блок включает развитие у педагогов умений и навыков для реализации целенаправленного, систематического воздействия, в процессе которого достигаются заданные результаты, происходит повышение уровня взаимодействия путем установления доверительных отношений с учащимися.

Психолого-педагогический блок модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации позволяет научно обосновать психолого-педагогические требования к процессу профилактики конфликтов в коллективе, выявить его закономерности.

Разрешает названную проблему не только на теоретико-методическом уровне, но и конструирует инструментарий, с помощью которого достигается управление конфликтами в коллективе, в результате чего психолого-педагогическая подготовка актуализируется, обретает свой объективный смысл. Современный педагог должен понимать основные психолого-педагогические проблемы, владеть категориальным аппаратом, ориентироваться в психолого-педагогических технологиях, необходимых для эффективного целенаправленного управления конфликтами в коллективе.

Наряду с вышеизложенным, заметим, что искомый блок, занимаясь интенсивными исследованиями проблем содержания, форм, методов профилактики конфликтов в коллективе, конструируя различные педагогические технологии в этой связи, ставит в качестве приоритетного направления развитие личности на основе общечеловеческих ценностей, а также совместной продуктивной деятельности педагога, построенной на основе соучастия и неформальной диалогической межличностной коммуникации.

В задачи данного блока входит: а) развитие у специалистов способности устанавливать и перестраивать взаимоотношения; б) овладение умениями

определять причины, типы и пути решения конфликтных ситуаций; в) формирование у обучаемых умений определять и корректировать конфликтное поведение с учетом их типологических особенностей.

Психолого-педагогический блок включает знания:

- истории возникновения понятия «конфликт»;
- подходов к пониманию общей теории конфликта;
- сфер конфликтного взаимодействия;
- феноменологии конфликта (учение о структуре, функциях, динамике конфликтов);
- классификации конфликтов;
- причин конфликтного взаимодействия;
- стратегий поведения в конфликтных ситуациях;
- механизма урегулирования конфликтных ситуаций;
- прогнозирования и профилактики конфликтного взаимодействия;
- проблем и трудностей управления конфликтами в ученическом коллективе.

В рамках психолого-педагогического блока педагоги должны уметь:

- владеть наблюдательностью как профессионально ориентированным качеством с целью предотвращения конфликтных ситуаций;
- различать конфликт и иные виды взаимодействия учащихся;
- фиксировать и анализировать полученную информацию;
- определять особенности конфликтных личностей учащихся и пути взаимодействия с ними;
- определять стили поведения учащихся в конфликте;
- определять причины конфликтного взаимодействия учащихся;
- формулировать сущность проблемы и пути ее разрешения;
- создать атмосферу контактности и общительности в ученическом коллективе;
- выслушать все стороны конфликтного взаимодействия;
- осуществлять коррекцию конфликтного поведения;

- формировать у обучаемых способности к бесконфликтному разрешению проблемных ситуаций.

Итак, психолого-педагогический блок предполагает овладение специалистом определенными умениями и навыками, позволяющими эффективно управлять конфликтами в коллективе.

Технологический блок представляет собой совокупность психолого-педагогических знаний и управленческих навыков в разработке и реализации методов, форм, средств, технологий и принципов в процессе управления конфликтами в коллективе.

Под искомым блоком подразумевается система креативно-технологических знаний, способностей и стереотипов инструментализированной работы учителя. Технологический блок определяется знаниями принципов содержания, форм, методов управления и представляет собой систему управленческих и психолого-педагогических знаний и умений, построенных по логике решения конфликтных ситуаций.

В задачи данного блока входит: а) развитие у специалистов креативно-технологических знаний, способностей устанавливать и перестраивать взаимоотношения; б) овладение знаниями принципов содержания, форм, методов управления конфликтными ситуациями; в) формирование психолого-педагогических знаний и умений в области управления ученическими конфликтами.

В рамках технологического блока подготовки учитель должен уметь:

- оперативно разрабатывать содержание управления конфликтами в ученическом коллективе, научно-методическое обеспечение в общеобразовательных школах в целом и в школах нового типа (гимназии, лицеи, адаптивные школы и др.) в частности;
- выделять индивидуально-психологические (типологические) особенности учащихся, их число и характер;
- разрабатывать гибкие педагогические технологии в области управления конфликтами в ученическом коллективе с учетом типологических

особенностей учащихся;

- реализовывать принцип дифференцированного подхода в процессе совместной деятельности учителя и ученика;
- соотносить теоретическое состояние искомой проблемы с практическим;
- владеть техникой управленческого взаимодействия;
- использовать основные средства (специальные учебники, учебные пособия, планы, программы, ТСО и др.);
- пользоваться критериями, необходимыми для моделирования форм управления конфликтами в ученическом коллективе.

Таким образом, технологический блок включает знание принципов, правил, содержания, форм, методов, технологий осуществления управления конфликтами в ученическом коллективе.

Результативный компонент включает уровни, показатели, критерии, результатов исследования. Достаточно подробно он описан нами во второй главе исследования.

Таким образом, модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации состоит из взаимосвязанных целевого, содержательного, организационно-исполнительного и результативного компонентов. При этом содержательной особенностью данной модели является интеграция управленческого (формирование знаний управления конфликтами; развитие мотивационно-ценностных отношений к процессу управления), психолого-педагогического (развитие способности устанавливать и перестраивать взаимоотношения; формирование умений определять и корректировать конфликтное поведение), технологического (развитие креативно-технологических знаний; формирование психолого-педагогических знаний в области управления) блоков.

1.3. Педагогические условия совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации

Совершенствование профилактики конфликтов в образовательной организации представляет собой систему, которая, в свою очередь, может эффективно функционировать лишь при наличии определенного комплекса педагогических условий.

Понятие «условие» является общенаучным. В философской науке (Философский энциклопедический словарь) термин «условие» трактуется как категория, выражающая отношение предмета к окружающим явлениям, без которых она существовать не может. Более того, условия составляют ту среду, обстановку, в которой явление возникает, существует и развивается. При этом сам предмет рассматривается как нечто обусловленное, а условие - относительно внешнее по отношению к предмету многообразие объективного мира [51].

Философское понимание состоит в том, что условие - это то, от чего зависит предмет, комплекс предметов, характер их взаимодействия, из наличия которого следует возможность существования, функционирования и развития данного предмета. В этом случае мы можем говорить о среде выполнения той или иной деятельности, о среде существования субъектов и объектов деятельности. Влияние среды обеспечивает реализацию функций, достижение поставленных целей и решение задач деятельности. Условия - это обстоятельства, определяющие те или иные последствия, наступление которых препятствует одним процессам или явлениям и благоприятствует другим. Важно то, что условия рассматриваются в отношении существования, функционирования и развития того или иного предмета, явления, события, состояния. Следовательно, выделение условий имеет смысл лишь по отношению к предмету, явлению, процессу, системе и др.

Таким образом, на философском уровне анализа какой-либо проблемы необходимость определения условий есть важное методологическое требование к любому исследованию предметов, явлений, процессов и систем.

Что касается образования, то с учетом предмета исследования, как отмечает В.А. Беликов, речь должна идти об условиях выполнения деятельности участников образования, направленной на решение любой научно-исследовательской проблемы [21].

Анализ научной литературы (С.Н. Борунова, И.Т. Фролов и др.) позволил нам выявить основные признаки понятия «педагогические условия». Перечислим их:

- совокупность внешних объектов образовательной среды, в определенных отношениях с которыми находится предмет исследования;
- совокупность внутренних особенностей (состояний, качеств) предмета исследования, от которых в той или иной степени зависит решение проблемы;
- совокупность внешних объектов и внутренних особенностей, которые определяют существование, функционирование и развитие предмета исследования (эффективное решение поставленной задачи).

Если суммировать выявленные признаки, получится следующее определение понятия «педагогические условия» - совокупность объективных возможностей, содержания, форм, методов и материально-пространственной среды, направленных на решение поставленных в педагогике задач, которые сознательно создаются в образовательном процессе, реализация которых обеспечивает наиболее эффективное протекание этих процессов, в основе которых, по справедливой оценке В.А. Беликова, лежит деятельность.

Мы считаем уместным привести определение педагогических условий, данное В.И. Андреевым. Условие - это результат «... целенаправленного отбора, конструирования и применения элементов содержания, методов (приемов), а также организационных форм обучения для достижения дидактических целей» [5, с.57].

Условия, в которых проверяется эффективность нашей модели, представляют собой такие обстоятельства, которые необходимы для ее успешного функционирования. Как и любая модель, наша модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации существует и развивается только при определенных условиях, хотя мы и не отрицаем влияния иных, например, социальных, экономических и других. Тогда вследствие расширения группы условий увеличиваются и совокупность объектов, которые могут воздействовать на нашу систему, а это не входит в предмет нашего исследования. Следовательно, мы будем рассматривать нашу модель в тех условиях, эффективность которых мы хотели бы проверить. Такой подход дает нам право определить педагогические условия эффективного функционирования и развития нашей модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации как некое сочетание мер в ходе учебного процесса.

Вышеизложенные положения, а также анализ психолого-педагогической и управленческой литературы привели нас к необходимости выделения следующих педагогических условий совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации:

- Организация медиативной группы;
- Повышение конфликтологической компетентности учителей;

Эти условия определены нами как достаточные, ибо они входят в комплекс, расширяя его возможности по решению заявленной проблемы исследования. Именно они обеспечивают новизну исследования.

Кроме этого, мы считаем, что сочетание выделенных нами условий должно быть динамичной совокупностью, охватывающей все стороны изучаемого процесса, а также необходимо принять во внимание отличительные особенности профессионально-творческой подготовки учителя на сегодняшний день. Таким образом, в нашей модели условия будут рассматриваться как необходимое требование вызывающее и позволяющее ей

эффективно функционировать.

Рассмотрим сущность и эффективность выделенного нами комплекса педагогических условий.

Первым педагогическим условием успешной реализации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации является организация медиативной группы.

Функционирование служб медиации в образовательной организации позволит:

- сократить общее количество конфликтных ситуаций, в которые вовлекаются учащиеся;
- повысить эффективность ведения профилактической работы, направленной на снижение проявления асоциального поведения;
- сократить количество правонарушений;
- повысить квалификацию работников образовательной организации в области регулирования и разрешения конфликтов;
- способствовать улучшению психологического климата образовательной организации.

Правовой основой создания и деятельности служб медиации профессиональной образовательной организации является:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Согласно Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по

существованию спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [5].

Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу.

Вместе с тем процедура медиации является не только эффективным инструментом разрешения споров и конфликтных ситуаций, но и их предупреждения и профилактики.

Медиация в профессиональной образовательной организации строится на следующих основополагающих принципах [2]:

Медиация не будет иметь успеха, если стороны не хотят в ней участвовать, в связи с этим, необходимой предпосылкой для проведения медиации в любой из ее форм выступает добровольность участия сторон. Добровольность проявляется также в том, что стороны и посредник в любой момент вправе выйти из медиации, не объясняя причин; решение принимают сами стороны, посредник лишь организует данную встречу. Медиатор обязан разъяснить эти правила сторонам соответственно до начала процесса медиации. Таким образом, первым принципом можно назвать *добровольность*.

Вторым, не менее важным принципом является *конфиденциальность*. С одной стороны, конфиденциальность выступает необходимой предпосылкой продуктивного диалога и достижения конструктивных результатов. Соблюдение данного принципа создает обстановку, в которой стороны могут спокойно затронуть большее число аспектов конфликта. Подобная дополнительная информация чаще всего и является основой для эффективного урегулирования студенческих конфликтов. С другой стороны, конфиденциальность защищает интересы сторон. Поэтому содержание переговоров при медиации не должно предаваться огласке без разрешения всех участников.

Еще одним принципом является *доступность* служб медиации в рамках системы образования. Он гарантирует, что медиация будет осуществляться

бесплатно для учащийсяов. Службам медиации необходима достаточная самостоятельность, чтобы действовать в отношении сторон гибко и ответственно.

Также хотелось бы отметить *объективность* (беспристрастность), как основополагающий принцип медиации, при котором педагог-медиатор находится в роли нейтрального помощника, а не судьи, он не дает советов, не принимает никаких решений, одинаково нейтрально относится к сторонам (он не заинтересован в выигрыше одной из сторон). Стороны имеют равные права в переговорах и равны в принятии решений.

Последним принципом медиации можно обозначить ответственность сторон. Медиатор не наделяется правом принятия решения по спорному вопросу Он организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе в процессе самостоятельного поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

Данные основные принципы раскрывают сущность процесса медиации, ее роль в системе образования, а также доступность этой услуги участникам конфликтного взаимодействия.

Служба медиации в образовательной организации - эта служба, созданная в этой организации и состоящая из работников образовательной организации, прошедших необходимую подготовку в области регулирования и разрешения конфликтных ситуаций; медиации и медиативного подхода.

Основная цель службы медиации состоит в формировании благополучной, гуманной и безопасной среды для полноценного личностного развития и социализации молодежи, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций.

Достижение основной цели обеспечивается путем решения следующих задач [5]:

1. Создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов участников образовательного процесса.

2. Создание с использованием процедуры медиации и системы профилактической и коррекционной работы с учащимися и педагогами.

3. Внедрение новых форм, технологий и методов работы, в том числе обеспечение досудебного сопровождения участников образовательного процесса, вступивших в конфликт.

4. Интеграция метода медиации в образовательный процесс и систему воспитания, создание служб медиации в образовательных организациях для обеспечения возможности доступа к медиации для каждого человека.

5. Повышение эффективности социальной, психологической и юридической помощи, оказываемой всем участникам образовательного процесса.

6. Повышение квалификации педагогических работников образовательных организаций по вопросам применения процедуры медиации в повседневной педагогической практике.

7. Развитие международного сотрудничества в области применения медиации и восстановительного правосудия в образовательных организациях.

В основе деятельности службы медиации в образовательной организации лежит:

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации, проведение просветительской работы среди педагогов, учащихся и сотрудников;
- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;
- использование медиативного подхода в рамках работы по воспитанию культуры конструктивного поведения в конфликтной ситуации и созданию условий для выбора ненасильственных стратегий поведения в ситуациях напряжения и стресса.

Для организации службы медиации в образовательной организации решить следующие задачи [4]:

1. Информировать сотрудников, педагогов образовательной организации, учащихся и их родителей о службе медиации;
2. Провести обсуждение деятельности службы медиации среди сотрудников образовательной организации, учащихся и их родителей (законных представителей);
3. Подобрать персонал для службы медиации образовательной организации;
4. Установить сотрудничество с различными органами и учреждениями для полноценного функционирования службы медиации.

Говоря о квалификации медиаторов и их обучении, рекомендуется достаточный уровень требований к знаниям и личным качествам потенциального медиатора, к направлениям его подготовки.

Отсюда вытекает необходимость второго педагогического условия повышение конфликтологической компетентности учителей, в рамках проведения профилактической работы.

Конфликтологическая компетентность - это способность действующего лица (организации, социальной группы, общественного движения и т.д.) в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм конфликта. Она представляет собой уровень развития осведомленности о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации [1].

Конфликтологическая компетенция должна формироваться в образовательном процессе, цель которого должна состоять не столько в усвоении информации, сколько в том, чтобы привить навыки самостоятельного критического мышления, сделать интеллект пластичным к усвоению новых знаний, сформировать социальную и мобильную зрелость. Такая установка характерна для «инновационных», «развивающих», «критических», «деятельностных» концепций образования.

Специалисты должны четко осознавать, что их профессиональная деятельность связана с конфликтами. Им необходимы знания, раскрывающие не только механизмы развития и закономерности разворачивания конфликтов, но и процессы, влияющие на психику человека, на его когнитивные возможности в пограничных ситуациях. Управленец должен быть готов не только находиться в эпицентре конфликта, но и управлять им.

Образовательный процесс может быть рассмотрен как первый этап в процессе формирования конфликтологической компетентности. Учебный процесс неизбежно представляет собой конфликтную ситуацию. Однако, очень редко, можно сказать, единичны такие случаи, когда реальный конфликт становится предметом профессиональной диагностики, с применением методов, осваиваемых конфликтующими сторонами в учебном процессе.

Формирование конфликтологической компетенции основывается на пяти основных разделах:

1. Теоретические знания в области конфликтологии (политологической, юридической психологической, социологической и т.д.);
2. Владение технологиями управления: профилактики, прогнозирования, регулирования, разрешения и минимизации деструктивных форм конфликта;
3. Формирование профессионального типа мышления, включающего рефлексивность, методологичность, саногенность, объемность, креативность;
4. Владение технологиями психогигиены и стрессоустойчивости в конфликтах [2];

Конфликтологическая компетентность включает в себя следующие компоненты:

1. Теоретический компонент основывается на знаниях о причинах возникновения, закономерностях, этапах развития и протекания конфликта; особенностях поведения, взаимодействии оппонентов, психоэмоциональных состояниях, применяемых тактиках конфликтного противоборства, психологических характеристик конфликтных личностей.

2. Практический компонент предполагает умения воздействовать на оппонентов, влиять на их оценки, суждения, мотивы противоборства, способность управлять конфликтным взаимодействием, умение формировать общественное мнение по отношению к оппонентам, организовывать работу в постконфликтной ситуации.

В рамках реализации данного условия нами предполагается проведение спецкурса для учителей «Управление конфликтами в ученическом коллективе».

Для этого в рамках спецкурса нами решаются следующие задачи: более глубокое понимание учителями сущности педагогического управления конфликтами в ученическом коллективе как одного из определяющих факторов эффективности подготовки специалистов и достижение ими более высокого уровня владения навыками управления конфликтами в педагогическом процессе, который позволит использовать их как в профессиональной педагогической деятельности, так и в решении конфликтных ситуаций в жизни.

Переработка поступающей информации по проблеме профилактики конфликтов в ученическом коллективе рассматривается нами как сложнейшая активная деятельность человека. При этом мы опирались на следующие принципиальные положения: базой образовательных процессов является личная деятельность будущего специалиста, а функции преподавателя заключаются в умении направлять и регулировать эту деятельность. Таким образом, педагог является организатором обучающей среды, а также взаимодействия учителей с этой средой. Наряду с этим при проведении спецкурса нами учитывались основные психолого-педагогические задачи обучения, а именно: обучающая, развивающая и воспитательная, решение которых осуществлялось с учетом основных дидактических принципов - научности, системности, доступности материала, наглядности и т.д.

На основе изучения научно-методической литературы (Н.А. Веселова, С.Б. Давлетчина, С.М. Емельянов, Н.И. Леонов, Г.Ю. Любимова и др.),

проведения констатирующего этапа опытно-поисковой работы для обоснования учебного плана спецкурса были сформулированы основные критерии, которым должны отвечать учебные занятия, проводимые в рамках разработанного нами спецкурса. Эти критерии отбора сводятся к следующему:

- учебные занятия должны носить комплексный характер, а не являться узконаправленными;

- практические занятия должны быть посвящены тем разделам, которые слабо представлены в лекционных курсах, семинарах, а в отдельных случаях и в экспериментальных формах обучения (общих или специальных практикумах);

- в основе содержания предлагаемого спецкурса должны лежать современные исследования в области психологии, социологии, педагогики, управления, их связи с основными проблемами в области управления конфликтами в ученическом коллективе;

- спецкурс должен знакомить специалистов с новейшими методами исследования и методикой проведения сложного педагогического эксперимента по управлению конфликтами в педагогическом процессе;

- в результате решения управленческих задач и конфликтных ситуаций специалисты должны не только понять суть проблемной ситуации, но и уметь прогнозировать ее развитие, предупреждать, регулировать, разрешать возникшую конфликтную ситуацию;

- психолого-педагогические и управленческие знания и умения в области осуществления подготовки будущих специалистов к управлению конфликтами в ученическом коллективе должны иметь достаточно общий характер и перспективу применения в дальнейшей деятельности учителей.

Содержание предлагаемого спецкурса строится на основе таких прогрессивных тенденций совершенствования образовательного процесса, как гуманизация, индивидуализация, демократизация и интеграция.

Цели и содержание спецкурса определяют формы и методы его изучения. Ведущее место отводится методам поискового и

исследовательского характера. Возрастает доля самостоятельной работы в процессе подготовки учителей к управлению конфликтами, предполагающей различные подходы в решении проблемных ситуаций.

Наиболее приемлемыми формами для изучения теоретического раздела программы могут быть традиционные и проблемные лекции, семинары, консультации, собеседование по наиболее сложным или требующим углубленного изучения темам программы, сюжетно-ролевые игры, коллоквиумы и др. Особенного внимания требует методика организации практических занятий по курсу, которые целесообразно проводить в конце изучения теоретического раздела. При этом необходимо максимально использовать те знания, которые уже сформированы у учащихся. Это дает возможность в качестве основного использовать метод самостоятельного исследования проблем. Создаются исследовательские группы с учетом типологических особенностей будущего учителя. Конкретизируется задание и выделяются его основные этапы. По ходу его выполнения предусматриваются консультации с целью внесения корректив в работу, оказания помощи по содержанию и выполнению задания, а также организации. Оценивается конечный результат группы.

Практические занятия могут быть организованы и по ходу изучения теоретического раздела спецкурса. При этом практическая работа проводится после изучения соответствующей темы или предваряет ее изучение. Опора на самостоятельную исследовательскую работу, сочетание индивидуальной и групповой форм обучения способствует возникновению интереса к осуществлению управления конфликтами в коллективе.

Оценка знаний и умений педагога проводится в процессе семинарских и практических занятий, ситуаций, контрольных опросов, тестирования. При этом учитываются:

- правильность и осознанность изложения учебного материала, полнота раскрытия темы, точность употребления понятийно-терминологического поля;

- самостоятельность ответа;
- умение использовать полученные знания в различных конфликтных ситуациях, предлагать и отстаивать собственные управленческие решения;
- умение применять полученные знания в собственной практической деятельности.

Программа курса рассчитана на 24 часа: 10 часов лекций, 14 часов практических занятий. На спецкурс «Управление конфликтами в ученическом коллективе» отводится по два часа в неделю. Каждая тема затрагивает различные аспекты общей теории конфликта.

Спецкурс предусматривает зачет, который выставляется слушателям при условии глубокого изучения проблемы управления конфликтами в коллективе теоретически и на практике, активного участия на практических и лабораторных занятиях, выполнения заданий, разработки и исследования одной из актуальных проблем управления конфликтами в ученическом коллективе. По окончании данного курса педагоги должны уметь: вести беседу в конфликтных ситуациях, создать благоприятный психологический климат в коллективе, определять стили конфликтного поведения, прогнозировать развитие конфликтной ситуации, предупреждать возникновение конфликтов в ученическом коллективе, регулировать конфликтные взаимодействия учащихся, разрешать конфликты в ученическом коллективе. Приведем учебный план предлагаемого нами спецкурса Таблица 5.

Таблица 5

Учебный план спецкурса

«Управление конфликтами в ученическом коллективе»

| № п/п | Название темы | Количество часов | |
|----------|---------------|------------------|----------------------|
| | | Лекции | Практические занятия |
| | | | |

| | | | |
|---------------|--|-----------|-----------|
| 1. | Понятие ученического конфликта, его необходимые и достаточные условия | 1 | |
| 2. | История конфликтологических идей | 1 | |
| 3. | Феноменология ученического конфликта | 1 | 2 |
| 4. | Внутриличностный конфликт как причина возникновения ученических конфликтов | 1 | |
| 5. | Стили поведения в ученическом конфликте | 1 | 2 |
| 6. | Управление конфликтами в ученическом коллективе | 1 | |
| 7. | Предупреждение ученических конфликтов | 1 | 2 |
| 8. | Прогнозирование ученических конфликтов | 1 | 2 |
| 9. | Особенности регулирования ученических конфликтов | 1 | 2 |
| 10. | Переговорный процесс как технология разрешения конфликта | 1 | 2 |
| 11. | Медиация как технология регулирования конфликта | | 2 |
| Итого: | | 10 | 14 |

Подведем **итоги** данного параграфа:

1. Под педагогическими условиями совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации мы понимаем комплекс взаимосвязанных между собой средств учебного процесса, который способствует максимальной реализации внутренних возможностей учителей в освоении знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления профилактики конфликтов и обеспечивает переход на более высокий уровень данной деятельности.

2. В основу успешной реализации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации был положен комплекс условий, состоящий из:

- а) организация медиативной группы в образовательной организации.
- б) повышение конфликтологической компетентности учителей по средствам реализации спецкурса «Управление конфликтами в ученическом коллективе».

Выводы по первой главе

1. Актуальность проблемы совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации обусловлена участвовавшими случаями детской агрессивности и как следствие, возросшими требованиями к учителям, обладающими конфликтологической компетентностью, а также недостаточной разработанностью данной проблемы в теории и практике педагогики.

3. Проектирование модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации осуществлялось на основе соотнесения функциональных (полноты частей системы, стремления системы к идеальности, поэтапного развития, технологичности, гибкости) и педагогических (коммуникативности, совместной деятельности и диалогического общения) принципов.

4. Модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, которая определяется взаимосвязью целевого, содержательного, организационно-исполнительного и результативного компонентов. При этом спецификой данной модели является содержательный компонент, определяющий интегративную структуру конфликтологической компетентности: управленческий блок (формирование знаний управления конфликтами; развитие мотивационно-ценностных отношений к процессу управления), психолого-педагогический блок (развитие способности устанавливать и перестраивать взаимоотношения; формирование умений

определять и корректировать конфликтное поведение), технологический блок (развитие креативно-технологических знаний; формирование психолого-педагогических знаний в области управления).

5. В исследовании выявлен и теоретически обоснован комплекс педагогических условий эффективного функционирования модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, включающий организацию медиативной группы; повышение конфликтологической компетентности педагога, по средствам реализации в курса для учителей «Управление конфликтами в ученическом коллективе».

Глава 2. Экспериментальная работа по совершенствованию системы профилактики конфликтов в образовательной организации на примере МАОУ СОШ № 155

2.1. Цель, задачи и организация экспериментальной работы

В первой главе исследования проблемы нами были рассмотрены теоретические аспекты проблемы совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации. Теоретический анализ проблемы позволил нам выдвинуть предположения, которые требуют проверки в ходе экспериментальной работы. Так, мы предположили, что:

- обоснование и внедрение в образовательный процесс школы модели профилактики конфликтов в образовательной организации, которая включает цель образования, содержание, технологии обучения, результат, условия реализации модели и критерии эффективности, снизит уровень социальной напряженности (конфликтности) в данной образовательной организации.

- эффективность реализации модели профилактики конфликтов в образовательной организации должна зависеть от комплекса педагогических условий.

В соответствии с гипотезой и целью данного исследования нами сформулированы цель и задачи экспериментальной работы.

Цель экспериментальной работы заключается в апробации модели профилактики конфликтов в образовательной организации.

На основе цели экспериментальной работы были определены следующие задачи:

1. Проанализировать состояние системы профилактики конфликтов в образовательной организации;
2. Реализовать курс «управления конфликтами в коллективе» в образовательной организации для повышения уровня конфликтологической компетентности учителей школы;
3. Организовать медиативную группу в образовательной организации;

В соответствии с целью и задачами экспериментальной работы мы осуществляли ее организацию, которая заключалась в следующих последовательных этапах:

1. Проведение диагностики уровня конфликтности педагогического коллектива образовательной организации;
2. Проведение диагностики уровня конфликтности среди учащихся;
3. Изучение существующей системы профилактики конфликтов в образовательной организации;
4. Изучение уровня конфликтологической компетентности учителей школы.
5. Реализация курса для учителей «Управление конфликтами в коллективе»;
6. Организация медиативной группы;
7. Анализ результатов исследования;

Экспериментальная работа осуществлялась на базе МАОУ СОШ № 155 г. Челябинска в период с 2016 по 2018 гг. В работе был задействован педагогический коллектив численностью 32 человека и 52 чел. учащихся 8 и 10 кл.

В ходе исследования был замерен уровень конфликтности в коллективе сотрудников; уровень конфликтологической компетентности учителей; определялись существующие способы профилактики конфликтов в организации.

В соответствии с целью, предметом, гипотезой и задачами данного исследования экспериментальная работа проводилась в несколько этапов: констатирующий, формирующий и обобщающий. На каждом из данных этапов формулировались задачи, анализировались промежуточные результаты.

Первый этап – констатирующий (2016 г.). На данном этапе была организована работа в следующих направлениях: во-первых, мы определили уровень конфликтологической компетентности учителей школы; во-вторых,

определили уровень конфликтности в педагогическом коллективе; в-третьих, определили существующие методы профилактики конфликтов в образовательной организации МАОУ СОШ № 155. Основные методы исследования: наблюдение, тестирование, опрос, анализ документации, беседа.

Второй этап – формирующий (2017 г.). Содержанием данного этапа явилось внедрение медиативной группы и ее апробация в процессе работы школы; а также повышение конфликтологической компетентности учителей по средствам реализации курса «Управления конфликтами в ученическом коллективе». В результате определен состав медиативной группы образовательной организации. Основными методами исследования на данном этапе послужили: наблюдение, беседа.

Третий этап – обобщающий (2018 г.). Этот этап мы посвятили описанию хода экспериментальной работы: обработке, анализу, обобщению результатов исследования, а также соотнесение их с целью, гипотезой и задачами экспериментальной работы; определению практической значимости результатов и разработке рекомендаций по совершенствованию системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

Прежде чем приступить к описанию констатирующего этапа экспериментальной работы, необходимо охарактеризовать критериально-уровневый компонент, который использовался нами для выявления и измерения процессов.

Для определения уровня конфликтности в педагогическом коллективе образовательной организации МАОУ СОШ № 155 нами были использованы следующие психодиагностические методики:

1. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса использовалась нами для того, чтобы выявить доминирующие стратегии поведения в конфликтных ситуациях и дать количественную характеристику каждой из пяти предложенных К. Томасом стратегий поведения у одного и того же субъекта.

2. Тест «Оценка уровня конфликтности личности» В. Андреева был выбран нами для выявления общего уровня конфликтности личности. Этот тест, содержащий 14 утверждений, предполагает выбор одного из трех вариантов ответов, выражающих степень согласия испытуемого с данным утверждением. Каждый из выбранных вариантов ответа оценивается от 1 до 3 баллов, что позволяет определить уровень конфликтности субъекта в целом, без дифференциации особенностей проявления его конфликтности по стратегиям.

Подробные результаты психодиагностики педагогического состава образовательной организации МАОУ СОШ № 155 представлены в таблице 6.

Таблица 6.

Результаты психодиагностического обследования на констатирующем этапе эксперимента

| № п\п | Стратегия поведения в конфликте | Уровень конфликтности |
|--------------|--|------------------------------|
| | Сотрудничество | ближе к среднему |
| | Компромисс | средний |
| | Сотрудничество | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Избегание | очень низкий |
| | Избегание | ближе к среднему |
| | Компромисс | средний |
| | Избегание | низкий |
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Компромисс | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Соперничество | высокий |

| | | |
|--|----------------|------------------|
| | Соперничество | очень высокий. |
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Компромисс | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Компромисс | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Соперничество | высокий |
| | Соперничество | очень высокий. |
| | Соперничество | высокий |
| | Компромисс | ближе к среднему |
| | Компромисс | средний |
| | Соперничество | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Сотрудничество | выше среднего |
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Соперничество | высокий |
| | Соперничество | очень высокий. |
| | Соперничество | высокий |
| | Избегание | ниже среднего |

Более подробный анализ результатов диагностики доминирующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях педагогов на констатирующем этапе представлен на рисунке 2.

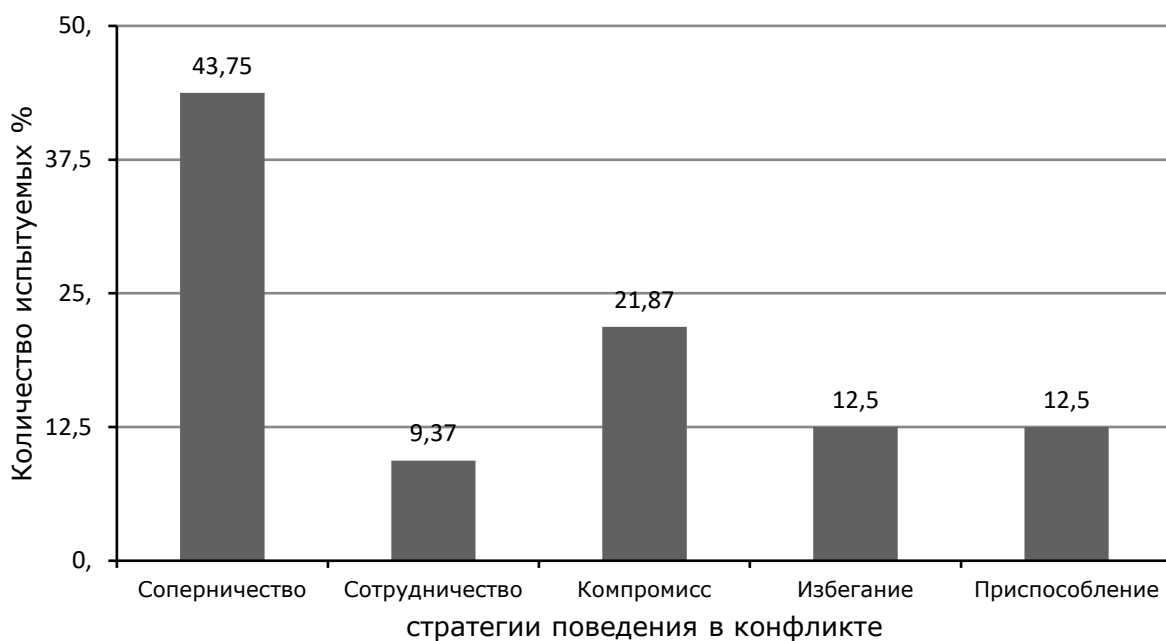


Рис. 2. Результаты замера доминирующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях педагогов на констатирующем этапе.

Анализируя полученные результаты, можно констатировать следующее:

- для 9,37 % обследуемых, характерно сотрудничество, которое направлено на максимальную реализацию собственных интересов, но предполагает не индивидуальный, а совместный поиск решения, отвечающий устремлениям всех сторон;

- по 12,5% отводится на избегание и приспособление. Уклонение - пассивное несотрудничество, которое характеризуется отсутствием стремления идти навстречу оппоненту, отсутствие желания защищать свои интересы. Приспособление является формой пассивного сотрудничества, которое отличается склонностью смягчить конфликтное взаимодействие к сохранению существующих отношений, характеризуется отсутствием заботы о достижении цели одной стороны и сильным желанием достижения цели другой;

- 21,87% испытуемых выбирают компромисс в качестве ведущей стратегии поведения в конфликте, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласий на основе взаимных уступок и частичное достижение своих интересов;

- 43,75 % испытуемых предпочитают соперничество как основную стратегию, которая предполагает активное самостоятельное поведение, направленное на удовлетворение собственных интересов, без учета интересов второго оппонента, а иногда и в ущерб им.

Результаты теста «Оценка уровня конфликтности личности» представлены на рисунке 3.

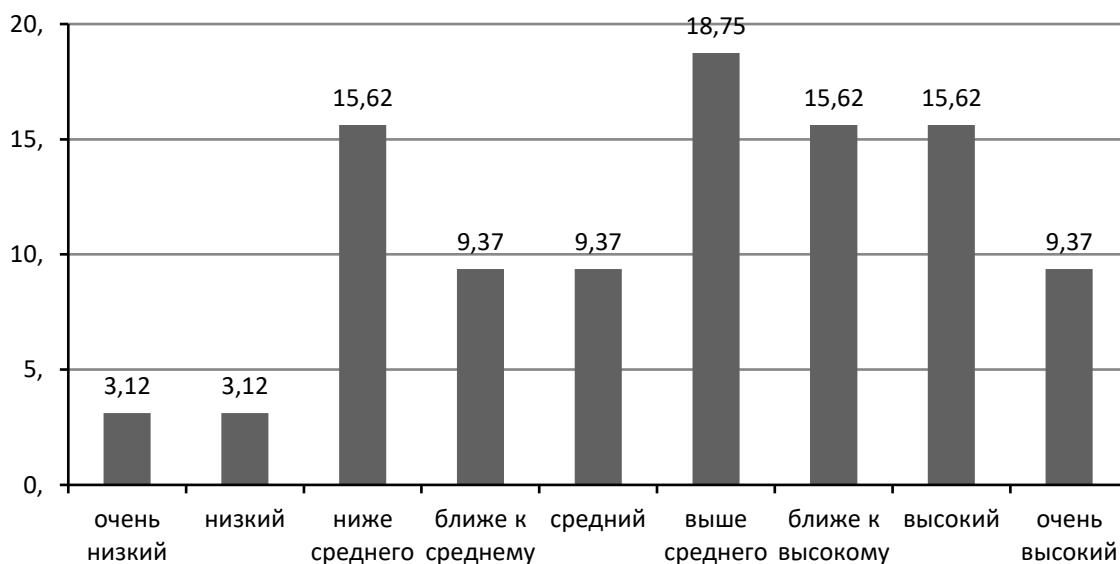


Рис. 3. Результаты теста «Оценка уровня конфликтности личности» педагогов на констатирующем этапе.

Анализируя полученные данные можно сделать следующие выводы: очень низкий и низкий уровень конфликтности составляет всего 3,12 % каждый; уровень ниже среднего составляет 15,62% испытуемых; ближе к среднему и средний уровень – 9,37%; выше среднего – 18,75%; ближе к высокому и высокий по 15,62%; очень высокий – 9,37%.

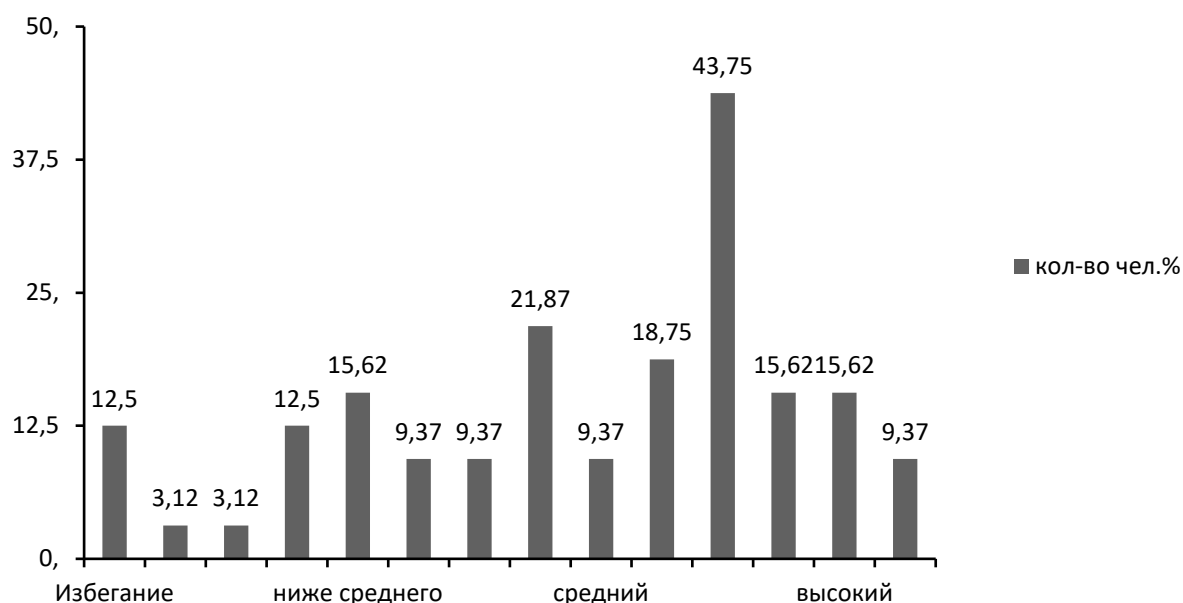


Рис. 4. Результаты соотнесения уровня конфликтности учителей и ведущей стратегии поведения в конфликте.

Соотнося результаты двух замеров, необходимо отметить, что испытуемые, которые выбирали ведущей стратегией поведения соперничество характеризуются такими уровнями конфликтности, как «ближе к высокому», «высокий», «очень высокий». Для сотрудничества и компромисса были характерны уровни «средний» и «выше среднего», стратегия приспособления характеризуется уровнями «ниже среднего» и «ближе к среднему». Такие уровни конфликтности как «очень низкий» и «низкий» были характерны для стратегии избегания.

Далее, нами был проведен анализ уровня конфликтологической компетентности педагогического состава школы. Определялся он по средствам тестирования, которое включало знаниевый компонент и владение навыками управления конфликтами. Результаты данного тестирования представлены на рисунке 5.

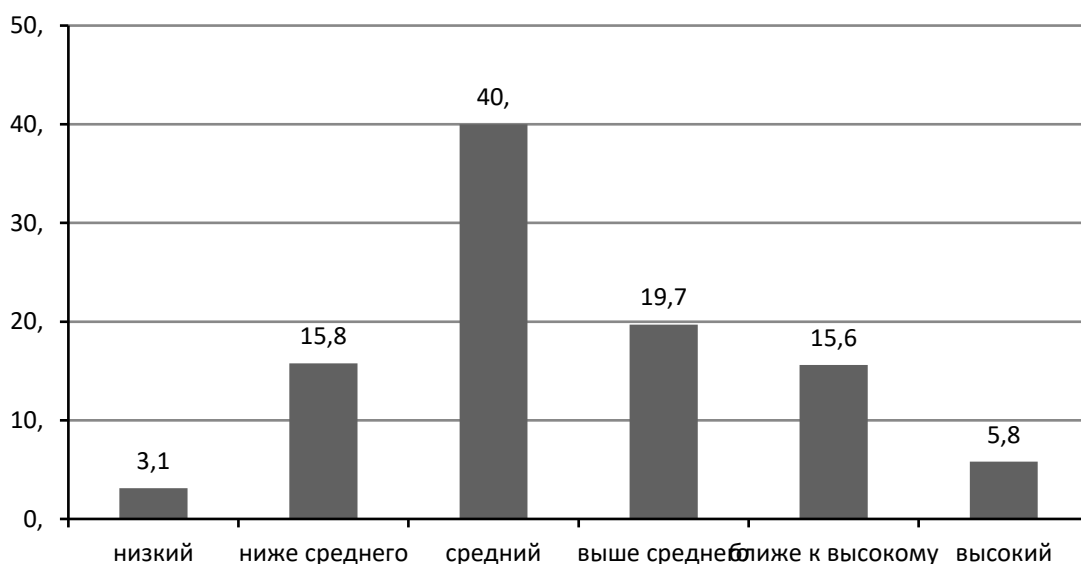


Рис.5. Результаты определения уровня конфликтологической компетентности педагогического состава.

Из диаграммы мы видим, что общий уровень конфликтологической компетентности у педагогов находится в среднем диапазоне и составляет 40% от общего количества. Также есть педагоги, которые показали недостаточный уровень конфликтологической компетентности (3,12%). И высокие/ближе к высокому результаты тестирования продемонстрировали 5,8%/15,62 % опрошенных.

Далее нами было проведено тестирование учащихся 8 и 10 классов для определения уровня конфликтности, результаты которого представлены на рисунке 6.

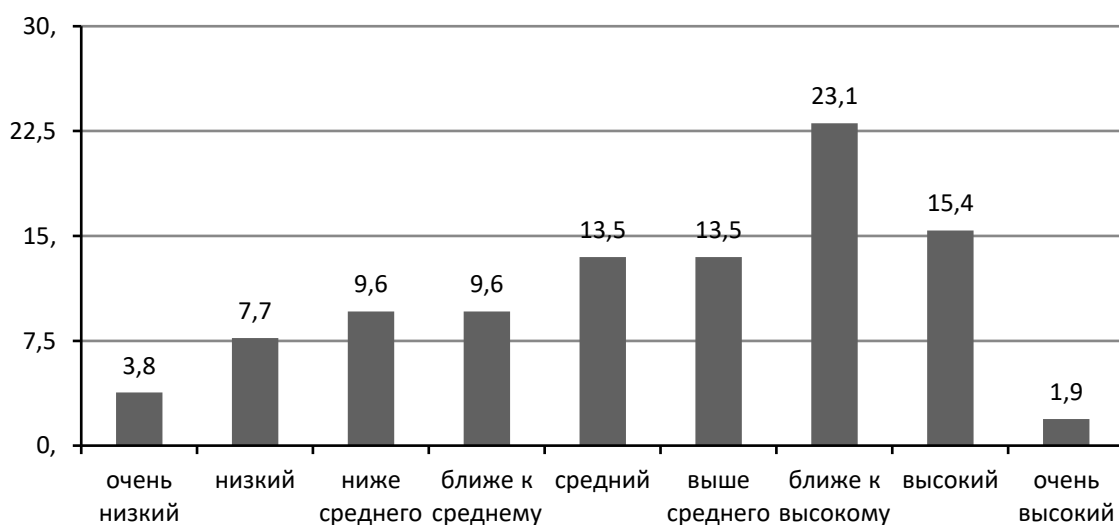


Рис. 6. Результаты теста «Оценка уровня конфликтности личности» учащихся на констатирующем этапе.

Полученные данные позволяют констатировать: очень низкий уровень конфликтности составляет всего 3,8 % учащихся; 7,7 % составил низкий уровень конфликтности; уровень ниже среднего и ближе к среднему составляет 9,6% каждый; средний уровень, выше среднего – 13,5%; ближе к высокому – 23,07%; высокий по 15,4%; очень высокий уровень конфликтности учащихся – 1,9%.

Следующим важным аспектом нашего изучения была существующая система профилактики конфликтов в образовательной организации.

Ежегодно в образовательной организации проводится профилактика безнадзорности и правонарушений детей и подростков, в рамках которой осуществляется беседа надзорных органов с детьми и их родителями о видах правонарушений; отдельным аспектом выделена информационная безопасность учащихся; осуществляется экстренная медико-психологическая помощь детям, оказавшимся в трудных жизненных ситуациях.

Но стоит отметить, что специальных мер по профилактике ученических конфликтов в образовательной организации не проводится, т.к. специалистов для данной деятельности не хватает. Также нет медиативной службы, которая бы способствовала управлению педагогическими конфликтами на всех уровнях организации образовательного процесса.

Таким образом, анализ полученных результатов выявил как достоинства, так и недостатки действующей системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

2.2. Методические аспекты совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации

На основе изложенных в предыдущем параграфе положений исследуемой проблемы, принимая во внимание ее состояние в практике педагогического образования, а также выявив уровень конфликтологической

компетентности педагогов образовательной организации, сосредоточим свое внимание на описании апробации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

С целью подтверждения, уточнения и дополнения выдвинутой нами гипотезы исследования, а также в соответствии с этапами реализации экспериментальной работы нами был проведен формирующий этап экспериментальной работы.

В формирующем этапе исследования приняли участие 32 педагога организации МАОУ СОШ № 155. Основной целью данного этапа работы явилось апробация модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации и педагогических условий ее эффективного функционирования.

Первым условием реализации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации является повышение конфликтологической компетентности педагога, по средствам реализации в курса для учителей «Управление конфликтами в ученическом коллективе».

Для эффективности проведения спецкурса необходимо соблюдение ряда условий: с целью актуализации теоретических знаний по управлению педагогическими конфликтами, полученных при изучении спецкурса, необходимым условием является проведение лабораторных занятий, в основе которых лежит непосредственное решение конфликтных ситуаций. Темы лекционных и практических занятий представлены в таблице 7.

Таблица 7

**Учебный план курса
«Управление педагогическими конфликтами»**

| № п/п | Название темы | Количество часов | |
|----------|---------------|------------------|----------------------|
| | | Лекции | Практические занятия |

| | | | |
|---------------|--|-----------|-----------|
| 1. | Понятие ученического конфликта, его необходимые и достаточные условия | 1 | |
| 2. | История конфликтологических идей | 1 | |
| 3. | Феноменология ученического конфликта | 1 | 2 |
| 4. | Внутриличностный конфликт как причина возникновения ученических конфликтов | 1 | |
| 5. | Стили поведения в ученическом конфликте | 1 | 2 |
| 6. | Управление конфликтами в ученическом коллективе | 1 | |
| 7. | Предупреждение ученических конфликтов | 1 | 2 |
| 8. | Прогнозирование ученических конфликтов | 1 | 2 |
| 9. | Особенности регулирования ученических конфликтов | 1 | 2 |
| 10. | Переговорный процесс как технология разрешения конфликта | 1 | 2 |
| 11. | Медиация как технология регулирования конфликта | | 2 |
| Итого: | | 10 | 14 |

На основе изучения научно-методической литературы (Н.А. Веселова, С.Б. Давлетчина, С.М. Емельянов, Н.И. Леонов, Г.Ю. Любимова и др.), обобщения педагогического опыта, собственной педагогической деятельности, для обоснования учебного плана спецкурса были сформированы основные критерии, которым должны отвечать учебные занятия, проводимые в рамках разработанного нами спецкурса. Эти критерии отбора сводятся к следующему:

- учебные занятия должны носить комплексный характер, а не являться узконаправленными;

- практические занятия должны быть посвящены тем разделам, которые слабо представлены в лекционном курсе;
- в основе содержания предлагаемого спецкурса должны лежать современные исследования в области психологии, педагогики, юриспруденции, их связи с основными проблемами в области управления конфликтами;
- спецкурс должен знакомить учителя с новейшими методами исследования и методикой управления педагогическими конфликтами;

2. в результате решения управленческих задач будущие специалисты должны не только понять суть конфликтной ситуации, но и видеть перспективы ее развития и способы разрешения, а также возможные способы ее профилактики.

Оценочным средством знаний и умений, полученных во время прохождения курса, послужила итоговая аттестация педагогов. Она включала разработку программы профилактики для конкретного класса, и обязательное проведение 1-2 мероприятий в рамках данной программы.

По итогам прохождения данного курса был проведен контрольный срез и педагоги, набравшие наибольшее количество баллов, были включены в реализацию проекта «медиативная группа».

В связи с этим, вторым педагогическим условием реализации модели является организация медиативной группы.

Данное условие предполагало следующие этапы:

1. Кадровый подбор;
2. Разработку положения деятельности медиативной группы;
3. Установление регламента.

Как было сказано ранее, подбор участников медиативной группы осуществлялся по результатам диагностического исследования на констатирующем этапе эксперимента, а также результатам контрольного среза курса «Управление конфликтами в ученическом коллективе». Таким образом, в группу вошло 11 человек педагогического состава.

Положение о деятельности медиативной группы включает общие положения, основные задачи и организацию работы медиативной группы в образовательной организации. Регламент деятельности медиативной группы установлен данным положением и представлен в приложении 2.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение определяет правовые основы деятельности медиативной группы

1.2. Медиативная группа является структурным подразделением МАОУ СОШ № 155 и осуществляет свою деятельность на основании настоящего положения и в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации, города Челябинска, Уставом и локальными актами образовательной организации.

1.3. Целью деятельности медиативной группы является:

1.3.1. Проведение примирительных процедур с участием посредника (медиатора);

1.3.2. Содействие в развитии партнерских, деловых отношений и формирование этики делового оборота, гармонизации социальных отношений;

1.3.3. Содействие развитию в Российской Федерации посредничества (медиации) как внесудебного способа урегулирования споров;

1.3.4. Сотрудничество с российскими центрами посредничества (медиации), международными организациями в области примирительных процедур;

1.3.5. Осуществление методических разработок в сфере медиации и третейского разбирательства.

2. Основные задачи медиативной группы

2.1. Основными задачами медиативной группы являются:

2.1.1. Организация посредничества для урегулирования конфликтных ситуаций, возникающих из гражданских, семейных и трудовых правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской

и иной экономической деятельности, а также урегулирования иных конфликтов;

2.1.2. Оказание практической помощи

2.1.3. Распространение передового отечественного и зарубежного опыта медиативного урегулирования конфликтов.

2.2. Для решения поставленных задач медиативная группа осуществляет необходимые действия, в том числе.:

2.2.1. Организует проведение процедур медиации;

2.2.2. Организует и ведет прием лиц, заинтересованных в проведении медиации;

2.2.4. Привлекает педагогов, психологов, специалистов для осуществления поставленных задач;

2.2.5. Оказывает содействие сторонам конфликтного взаимодействия в подборе медиатора;

2.2.6. Оказывает услуги родителям, педагогам, учащимся администрации образовательной организации по медиативному урегулированию конфликтов;

2.2.7. Проводит конференции, круглые столы, семинары по вопросам медиации;

2.2.8. Распространяет информацию (знания) о процедуре медиативного урегулирования споров и третейском разбирательстве, осуществляет подготовку и издание методической литературы, пособий, брошюр по данным вопросам;

2.2.9. Проводит профилактические мероприятия конфликтного взаимодействия в образовательных организациях.

3. Организация работы медиативной группы.

3.1. Общее руководство медиативной группы и представление ее интересов осуществляет руководитель, который выбирается коллегиально.

3.2. Руководитель медиативной группы действует от имени группы, руководит его текущей деятельностью, несет персональную ответственность

за выполнение задач и функций, возложенных на медиативную группу.

3.2.1. В пределах своей компетенции Руководитель медиативной группы подписывает письма, ответы, заключения, а также осуществляет подбор, и расстановку лиц, обеспечивающих организацию и проведение процедур медиации.

3.3. В своей деятельности медиативной группы руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, Уставом МАОУ СОШ № 155 г. Челябинска и настоящим Положением.

3.4. Медиативная группа ведет свою собственную документацию, необходимую для выполнения возложенных на него задач.

Таким образом, в процессе апробации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации нами были выделены два основных условия: повышение уровня конфликтологической компетентности педагогического состава по средствам реализации курса Управление конфликтами в ученическом коллективе; организация медиативной группы на базе исследования, который включал подбор участников, разработку положений и регламента деятельности медиативной группы.

2.3. Анализ результатов экспериментальной работы

В соответствии с целью и поставленными задачами исследования, а также этапами организации экспериментальной работы по внедрению модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации нами был проведен констатирующий этап, который показал высокую конфликтность коллектива учащихся и низкий уровень конфликтологической компетентности. Вследствие этого формирующий этап был нацелен на апробацию модели профилактики конфликтов в образовательной организации. Она проходила поэтапно посредством реализации курса «Управление конфликтами в ученическом коллективе» и создания медиативной группы.

В соответствии с целью и задачами экспериментальной работы обобщающий этап был направлен на уточнение и конкретизацию основных положений гипотезы, оформление результатов научного исследования.

Основными задачами данного этапа являлись:

- выявление эффективности, выделенных нами педагогических условий реализации модели профилактики конфликтов в образовательной организации путем сравнения результатов констатирующего и формирующего этапов экспериментальной работы;
- анализ результатов исследования, формулировка выводов и подведение итогов исследования.

Для определения уровня конфликтологической компетентности педагогов в МАОУ СОШ № 155 после реализации курса «Управление конфликтами в ученическом коллективе», и замера уровня конфликтности учащихся нами были использованы те же психодиагностические методики, что и на констатирующем этапе:

1. Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса использовалась нами для того, чтобы выявить доминирующие стратегии поведения в конфликтных ситуациях и дать количественную характеристику каждой из пяти предложенных К. Томасом стратегий поведения у одного и того же субъекта.
2. Тест «Оценка уровня конфликтности личности» В. Андреева был выбран нами для выявления общего уровня конфликтности личности. Этот тест, содержащий 14 утверждений, предполагает выбор одного из трех вариантов ответов, выражающих степень согласия испытуемого с данным утверждением. Каждый из выбранных вариантов ответа оценивается от 1 до 3 баллов, что позволяет определить уровень конфликтности субъекта в целом, без дифференциации особенностей проявления его конфликтности по стратегиям.

Подробные результаты повторной психодиагностики педагогического состава образовательной организации MAOY COШ № 155 представлены в таблице 8.

Таблица 8.

Результаты психодиагностического обследования на формирующем этапе эксперимента

| № | Стратегия поведения в конфликте | Уровень конфликтности |
|----------|--|------------------------------|
| | Сотрудничество | ближе к среднему |
| | Компромисс | средний |
| | Сотрудничество | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Избегание | очень низкий |
| | Избегание | низкий |
| | Компромисс | ниже среднего |
| | Избегание | ближе к среднему |
| | Приспособление | средний |
| | Компромисс | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Соперничество | высокий |
| | Сотрудничество | ближе к высокому |
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Компромисс | выше среднего |
| | Сотрудничество | ближе к высокому |
| | Компромисс | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |

| | | |
|--|----------------|------------------|
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Сотрудничество | ближе к высокому |
| | Сотрудничество | ближе к высокому |
| | Сотрудничество | ближе к высокому |
| | Компромисс | ближе к среднему |
| | Компромисс | средний |
| | Соперничество | выше среднего |
| | Соперничество | ближе к высокому |
| | Сотрудничество | выше среднего |
| | Приспособление | ниже среднего |
| | Соперничество | высокий |
| | Сотрудничество | ближе к высокому |
| | Сотрудничество | высокий |
| | Избегание | ниже среднего |

Более детально данные первого среза по методике диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса представлены на рисунке 7.

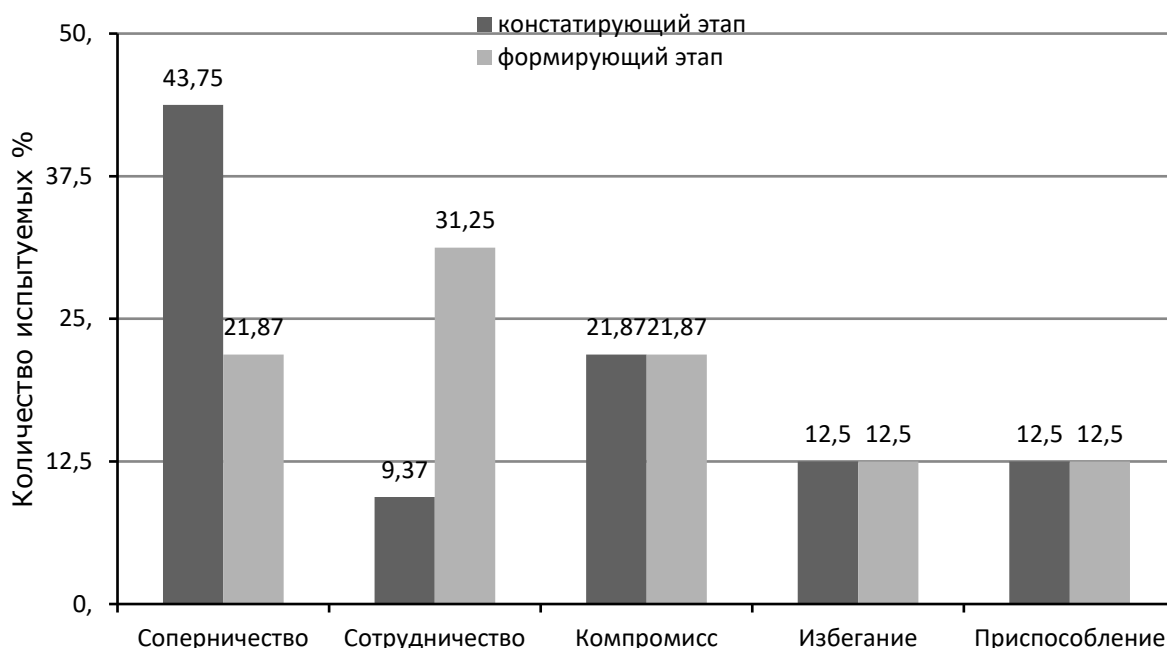


Рисунок 7. Результаты сравнения доминирующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях педагогов МАОУ СОШ № 155 г. Челябинска.

Анализируя результаты сравнения доминирующих стратегий поведения в конфликтных ситуациях педагогов, можно констатировать следующее:

- стратегия сотрудничества характерная для 9,37% на констатирующем этапе изменился после реализации курса управление конфликтами до 31,25% обследуемых, что говорит об овладении навыками контроля за эмоциями у данных сотрудников и выборе более конструктивного способа поведения;

- стратегия избегания и приспособления осталась неизменной и составила 12,5% испытуемых, что свидетельствует о пассивности данных стратегий и нежелании испытуемых взаимодействовать в конфликтных ситуациях;

- 21,87% испытуемых выбирают компромисс в качестве ведущей стратегии поведения в конфликте, что также характерно и для констатирующего этапа эксперимента. Данная стратегия является выгодной и конструктивной в межличностных конфликтах.

- стратегия соперничества уменьшилась с 43,75% до 21,87 % испытуемых, что прямо пропорционально стратегии сотрудничества и

свидетельствует об эффективности, разработанной нами программы курса «Управление конфликтами в ученическом коллективе», нацеленном на повышение уровня конфликтологической компетентности.

Второй замер уровня конфликтности в педагогическом коллективе дал следующие результаты:

- «очень низкий» и «низкий» уровни конфликтности составляет всего 3,12 % каждый; уровень «ниже среднего» – 15,62%; «ближе к среднему» и «средний» уровень – 9,37 %; «выше среднего» – 18,75 %. Эти показатели остались неизменными и соответствуют результатам констатирующего этапа;
- уровень конфликтности «ближе к высокому» повысился на 15,63% и составил 31,25%; «высокий» уровень снизился с 15,62% до 9,37%; «очень высокий» уровень снизился с 9,37 % до 0.

Наглядность данных показателей демонстрируется на рисунке 8.

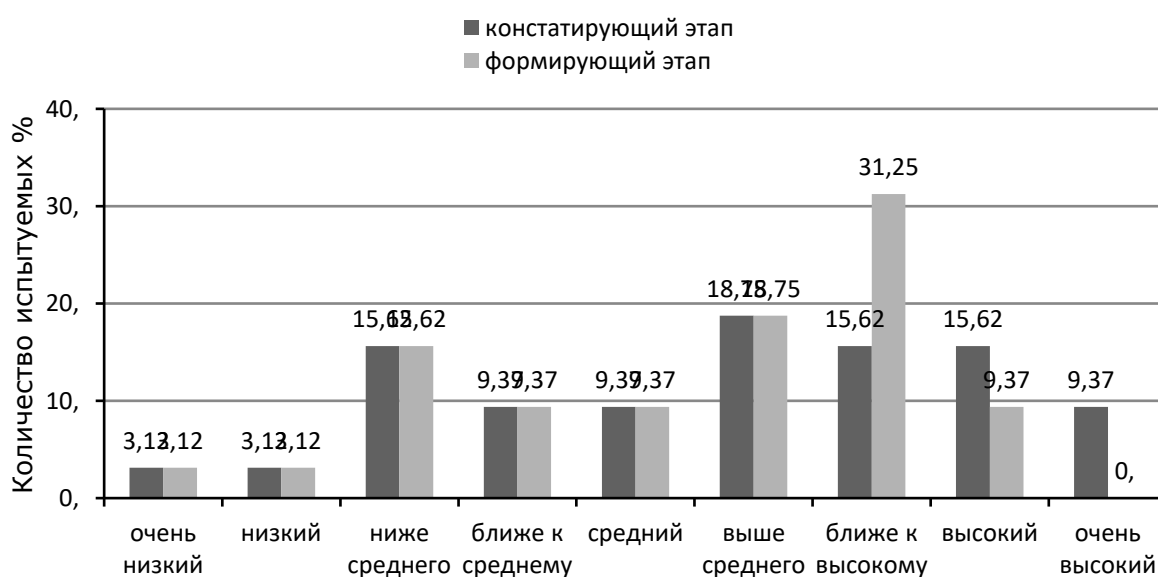


Рисунок 8. Сравнение результатов теста «Оценка уровня конфликтности личности» педагогов на констатирующем и формирующем этапах.

Сравнение результатов констатирующего и формирующего этапов дает нам основание полагать, что уровень конфликтности имеет позитивную динамику и апробация курса «Управление конфликтами» имеет положительную тенденцию.

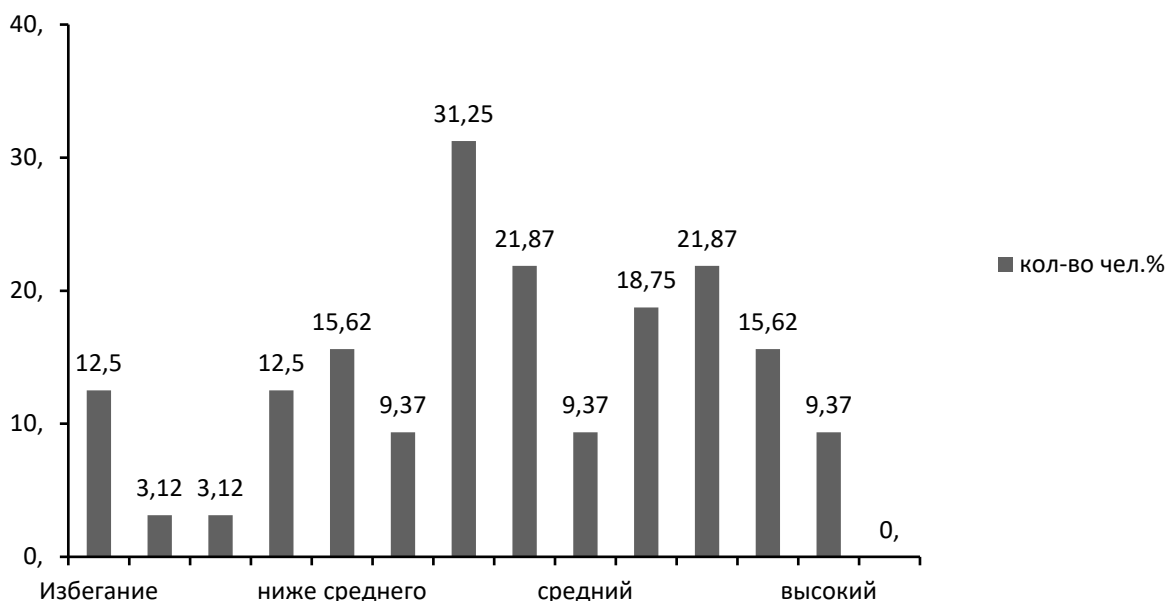


Рисунок 9. Результаты соотнесения уровня конфликтности педагогов и ведущей стратегии поведения в конфликте на формирующем этапе.

Соотнося результаты двух диагностик, необходимо отметить, что большинство испытуемых, которые ранее выбирали ведущей стратегией поведения соперничество стали отдавать предпочтение сотрудничеству. А уровень конфликтности этих же испытуемых снизился с «высокого» до уровня «ближе к высокому», уровень «очень высокий» оказался равным нулю. Остальные стратегии и соответствующие им уровни остались неизменными.

По окончании формирующего этапа эксперимента также был проведен повторный замер уровня конфликтности среди учащихся, результаты которого представлены на рисунке 10.

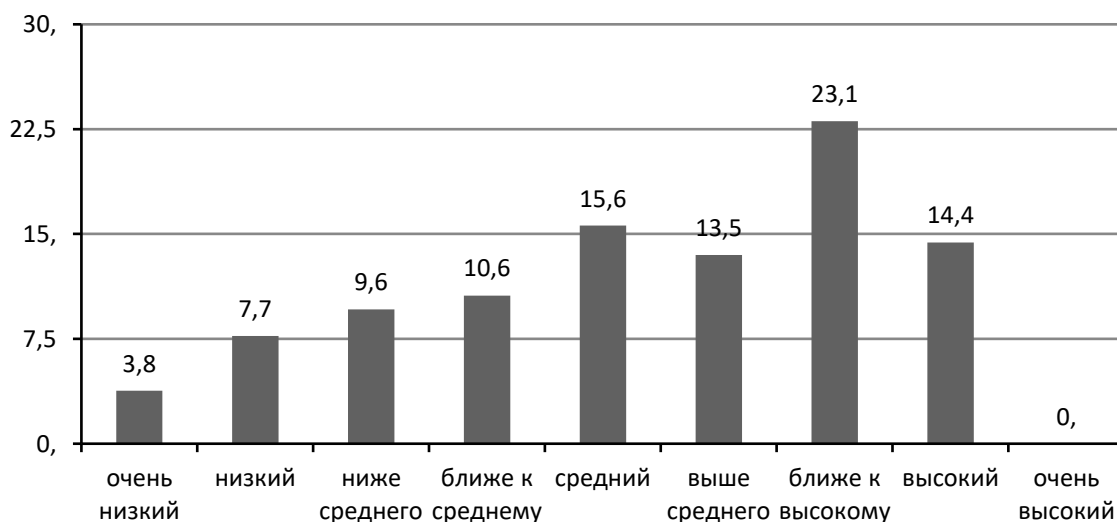


Рис. 10. Уровень конфликтности среди учащихся на формирующем этапе эксперимента.

Далее мы сравнили результаты констатирующего и формирующего этапов эксперимента по уровню конфликтности среди учащихся. Более подробно они представлены на рисунке 11.

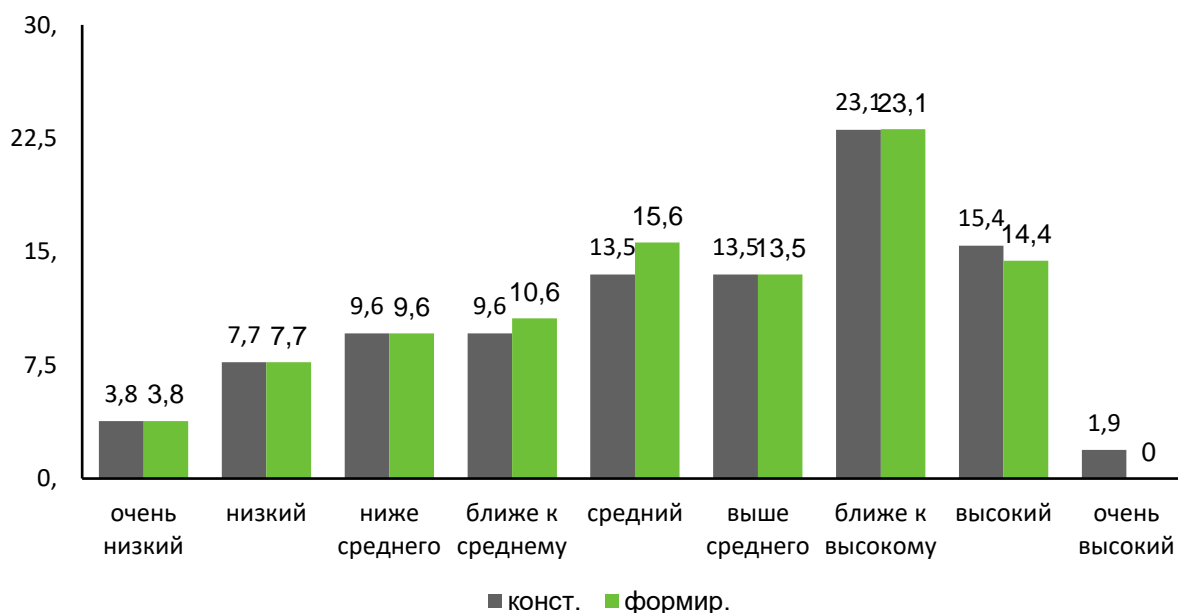


Рис. 11. Сравнение результатов констатирующего и формирующего этапов эксперимента по методике «Оценка уровня конфликтности личности».

Результаты повторного замера уровня конфликтности среди учащихся показали, что произошло незначительное снижение по некоторым показателям: «очень высокий» от 1,9 до 0; «высокий» от 15,4 до 14,4 и соответственно повышение «среднего» с 13,5 до 15,6 и «ближе к среднему» с 9,6 до 10,6. Остальные показатели остались неизменными.

С целью подтверждения гипотезы исследования в ходе формирующего этапа экспериментальной работы были проведены два контрольных среза, определяющих динамику уровня конфликтности педагогического коллектива и учащихся образовательной организации, выявляющих эффективность предложенных нами педагогических условий реализации модели профилактики.

Сравнительный анализ начального и контрольного срезов показал, что уровень конфликтности достиг желаемого снижения благодаря

функционированию медиативной группы и проведению профилактических мер.

Выводы по 2 главе

Цель экспериментальной работы заключалась в проектировании и апробации модели профилактики конфликтов в образовательной организации на примере МАОУ СОШ № 155 г. Челябинска.

На основании цели экспериментальной работы были определены следующие задачи:

- Проанализировать состояние системы профилактики конфликтов в образовательной организации;
- Апробировать модель профилактики конфликтов на основе выделенных нами условий: реализация курса Управление конфликтами в ученическом коллективе; организация медиативной группы;
- На основе полученных данных подвести итоги проделанной работы и эффективности модели профилактики конфликтов в образовательной организации МАОУ СОШ № 155;

Соотнося результаты двух диагностик констатирующего этапа, отметим, что испытуемые, которые выбирали ведущей стратегией поведения соперничество характеризуются такими уровнями конфликтности, как «ближе к высокому», «высокий», «очень высокий». Для сотрудничества и компромисса были характерны уровни «средний» и «выше среднего», стратегия приспособления характеризуется уровнями «ниже среднего» и «ближе к среднему». Такие уровни конфликтности как «очень низкий» и «низкий» были характерны для стратегии избегания.

Замер уровня конфликтности в коллективе педагогов дал следующие результаты:

- «очень низкий» и «низкий» уровни конфликтности составляет всего 3,12 % каждый; уровень «ниже среднего» – 15,62%; «ближе к среднему» и

«средний» уровень – 9,37 %; «выше среднего» – 18,75 %. Эти показатели остались неизменными и соответствуют результатам констатирующего этапа;

- уровень конфликтности «ближе к высокому» повысился на 15,63% и составил 31,25%; «высокий» уровень снизился с 15,62% до 9,37%; «очень высокий» уровень снизился с 9,37 % до 0.

Сравнение результатов констатирующего и формирующего этапов дает нам основание полагать, что уровень конфликтности имеет позитивную динамику и апробация модели профилактики конфликтов имеет положительную тенденцию.

Соотнося результаты двух диагностик, необходимо отметить, что большинство испытуемых, которые ранее выбирали ведущей стратегией поведения соперничество стали отдавать предпочтение сотрудничеству. А уровень конфликтности этих же испытуемых снизился с «высокого» до уровня «ближе к высокому», уровень «очень высокий» оказался равным нулю. Остальные стратегии и соответствующие им уровни остались неизменными.

Организация экспериментальной работы включала ряд последовательных этапов: определение критериев конфликтности коллектива с целью анализа системы управления ими руководителем; проведение диагностики уровня конфликтности педагогического коллектива образовательной организации и системы управления ими; проектирование и реализация модели профилактики конфликтов; анализ результатов исследования; разработка рекомендаций совершенствования системы профилактики конфликтами в образовательной организации МАОУ СОШ № 155.

На основе полученных данных нами была спроектирована модель профилактики конфликтов в образовательной организации, которая состояла из трех взаимосвязанных этапов. Практический этап предусматривал развитие у педагогов конфликтологической компетентности и медиативных навыков урегулирования конфликтов в коллективе. Обобщающий этап включал подведения итогов работы и разработку рекомендаций по дальнейшей

профилактики конфликтов в коллективе, а также улучшению психологического климата организации.

С целью подтверждения гипотезы исследования в ходе формирующего этапа экспериментальной работы были проведены два контрольных среза, определяющих динамику уровня конфликтности коллектива учащихся и уровень конфликтологической компетентности педагогического состава, выявляющих эффективность выделенных нами условий функционирования модели профилактики конфликтов в образовательной организации.

Заключение

Важнейшей проблемой на сегодняшний день является обеспечение безопасности образовательной системы и снижение тем самым негативных эффектов окружающей среды. Сегодня агрессивное, конфликтное поведение личности является одним из факторов возникновения критичных, опасных ситуаций в социуме.

Проблема профилактики конфликтов детерминирована спецификой процесса воспитания, который по своей сути является коммуникативным и функционирует в рамках педагогического общения. Специфика педагогического общения обусловлена различными социально-ролевыми и функциональными позициями его субъектов. В процессе педагогического общения учитель прямо или косвенно осуществляет свои социально-ролевые и функциональные обязанности в области управления конфликтами. Стиль общения и руководства в существенной мере определяет эффективность межличностных отношений в учебной группе.

Анализ педагогической, психологической и управленческой литературы позволил сформулировать цель исследования, которая заключается в теоретическом обосновании и проектировании модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

Предметом нашего исследования является процесс профилактики конфликтов в образовательной организации МАОУ СОШ № 155.

Исследование теоретических основ проблемы профилактики конфликтов в образовательной организации позволило сделать следующие выводы:

- ученический конфликт - столкновение противоречивых позиций, мнений учащихся по какому-либо аспекту их жизнедеятельности, характеризующееся нарушением взаимосвязей поведенческого и личностного характера между ними, а также различными вариантами исхода, требующими своего решения.

- педагогическое управление конфликтами - целенаправленный полисубъектный процесс позитивного изменения межличностных отношений учащихся, состоящий в согласованной коррекции противоречий и формировании антиконфликтной направленности субъектов в ходе совместной деятельности. Основными функциями педагогического управления конфликтами в ученическом коллективе являются: функция организации, функция межличностной коммуникации, функция планирования и функция контроля.

Модель совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, которая определяется взаимосвязью целевого, содержательного, организационно-исполнительного и результативного компонентов. При этом спецификой данной модели является содержательный компонент, определяющий интегративную структуру конфликтологической компетентности: управленческий блок (формирование знаний управления конфликтами; развитие мотивационно-ценностных отношений к процессу управления), психолого-педагогический блок (развитие способности устанавливать и перестраивать взаимоотношения; формирование умений определять и корректировать конфликтное поведение), технологический блок (развитие креативно-технологических знаний; формирование психолого-педагогических знаний в области управления).

- педагогические условия эффективного функционирования модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, включают организацию медиативной группы; повышение конфликтологической компетентности педагога, по средствам реализации курса для учителей «Управление конфликтами в ученическом коллективе».

В соответствии с целью, гипотезой и задачами исследования была проведена экспериментальная работа, которая заключалась в проектировании и апробации модели профилактики конфликтов в образовательной организации.

На основе цели экспериментальной работы были определены следующие задачи:

1. Проанализировать состояние системы профилактики конфликтов в образовательной организации;
2. Реализовать курс «управления конфликтами в коллективе» в образовательной организации для повышения уровня конфликтологической компетентности учителей школы;
3. Организовать медиативную группу в образовательной организации;

В соответствии с целью и задачами экспериментальной работы мы осуществляли ее организацию, которая заключалась в следующих последовательных этапах:

- a) Проведение диагностики уровня конфликтности педагогического коллектива образовательной организации;
- b) Проведение диагностики уровня конфликтности среди учащихся;
- c) Изучение существующей системы профилактики конфликтов в образовательной организации;
- d) Изучение уровня конфликтологической компетентности учителей школы.
- e) Реализация курса для учителей «Управление конфликтами в коллективе»;
- f) Организация медиативной группы;
- g) Анализ результатов исследования;

Экспериментальная работа осуществлялась на базе МАОУ СОШ № 155 г. Челябинска в период с 2016 по 2018 гг. В работе был задействован педагогический коллектив численностью 32 человека и 52 чел. учащихся 8 и 10 кл.

Результаты констатирующего этапа экспериментальной работы позволяют отметить, что общий уровень конфликтологической компетентности у педагогов находится в среднем диапазоне и составляет 40% от общего количества. А диагностика уровня конфликтности среди учащихся позволяет констатировать: очень низкий уровень конфликтности составляет

всего 3,8 % учащихся; 7,7 % составил низкий уровень конфликтности; уровень ниже среднего и ближе к среднему составляет 9,6% каждый; средний уровень, выше среднего – 13,5%; ближе к высокому – 23,07%; высокий по 15,4%; очень высокий уровень конфликтности учащихся – 1,9%.

Наблюдая данную тенденцию можно видеть необходимость реализации модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации.

Апробация педагогических условий эффективного функционирования модели совершенствования системы профилактики конфликтов в образовательной организации, включала повышение конфликтологической компетентности педагогов, по средствам реализации курса для учителей «Управление конфликтами в ученическом коллективе». На основе контрольного среза после завершения данного курса нами была организована медиативная группа из педагогов и психолога.

С целью подтверждения гипотезы исследования в ходе формирующего этапа экспериментальной работы были проведены два контрольных среза, определяющих динамику уровня конфликтности педагогического коллектива и учащихся образовательной организации, выявляющих эффективность выделенных нами условий реализации модели.

Сравнительный анализ начального и контрольного срезов показал, что уровень конфликтности достиг желаемого снижения.

Таким образом, на основании вышеизложенного мы можем сделать вывод, что выдвинутое положение гипотезы исследования полностью подтвердилось и поставленные в соответствии с целью, предметом исследования задачи, определяющие личный вклад диссертанта в разработку проблемы, решены.

Библиографический список

1. Андреев, В.И. Конфликтология. Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов [Текст] / В.И. Андреев. – М.: «Народное образование», 2010. – 378 с.
2. Андрусевич, О.А. Формирование компетентности учащихся – психологов в разрешении конфликтов с использованием средств психотерапии [Текст] / О.А. Андрусевич // Отечественный журнал социальной работы. – 2010. № 4. – С. 93–101.
3. Анцупов, А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2008.– 496 с.
4. Афанасьева, Е.А. Основы конфликтологии: учебное пособие [Текст]/ Афанасьева Е.А.– Саратов: Вузовское образование, 2014.– 159 с.
5. Багратиони, К. А. Причины конфликтов между сотрудниками: психологический подход [Текст] / Багратиони К.А. // Российское предпринимательство. – 2010. № 12. – Вып. 2. – С. 77 - 82.
6. Бадаева, О.Н. Конфликты в сервисных организациях: источники и пути их решения [Текст] / Бадаева О.Н., Предводителяева М.Д., Решетникова К.В. // Маркетинг услуг. 2010. – № 1. – С. 66 - 78.
7. Баныкина, С.В. Конфликтологическая компетентность педагога [Текст]/ С.В. Баныкина. – Астрахань, 2009. – 122 с.
8. Богатырева, Н. Конфликтогены или как вести себя в конфликте [Текст] / Н. Богатырева // Управление персоналом. 2008. – № 20. – С. 77 – 81.
9. Бухалков, М.И. Совершенствование организации и нормирование труда в современном производстве [Текст]: Учебное пособие. – Самара: СамГТУ, 2006. – 123 с.
10. Геращенко, И. Педагогическая конфликтология [Текст] /И. Геращенко // Учитель. 2000. № 2. С.64-68.
11. Гольцов, А. В. Методы снижения текучести кадров [Текст] // Маркетинг. – 2006. – № 2. – С.39-43

12. Гришина, Н.В. Психология конфликта [Текст] / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2012. – 464 с.
13. Дарендорф, Р. Элементы теории социального конфликта [Электронный ресурс] / Р. дарендорф. М.: Директмедиа Паблишинг, 2007. – 152 с.
14. Дмитриев, А.В. Конфликтология: Учеб. пособие для вузов [Текст] / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарики, 2011. – 320 с.
15. Егидес, А.П. Психология конфликта: учебное пособие [Текст] / Егидес А.П. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. – 320 с.
16. Ермохина, Н.Г. Конфликтология: Учеб.-метод. пособие [Текст] / Н.Г. Ермохина. Челябинск: Образование, 2014. – 56 с.
17. Зеленков, М.Ю. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ Зеленков М.Ю.– Электрон. текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2012.– 324 с.
18. Исследовательский центр портала Superjob [Электронный ресурс]<http://www.superjob.ru/research/articles/111893/tekuchest-kadrov-vyshevsego-sredi-sotrudnikov-front-ofisa-i-rabochih>
19. Кацаев, А.Е. Управление социальным конфликтом: Учеб. Пособие [Текст] / А.Е. Кацаев. - Иркутск: Изд-во Иркут. ун-та, 2016. – 210 с.
20. Крайнский, А.Ю. Философия конфликта: учебное пособие [Текст] / Крайнский А.Ю.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.– 55 с.
21. Кибанов, А.Я., Мамед–Заде Г.А., Родкина Т.А. Управление персоналом. Реламентация труда [Текст] – М.: ПРИОР, 2007. – 211 с.
22. Кибанов, А.Я, Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология [Текст] / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА–М; 2013. – 374 с.
23. Китайкин, К.В. Совершенствование качества системы управления персоналом на предприятиях общественного питания: автореф. дис. ... канд. тех. наук: 05.02.23 [Текст] /К.В. Китайкин. – М.:2009. – 178 с.

24. Клейн, Е. Д. Система управления человеческими ресурсами и ее совершенствование: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05/Е.Д. Клейн. – СПб., 2010. – 175с.
25. Козлов, В.В., Козлова Ж А. Управление конфликтом. – М.: Эксмо, 2012. – 224 с.
26. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник/ В.П. Ратников [и др.]. – Электрон. текстовые данные.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.– 543 с.
27. Конфликтология: учебник/ О.З. Муштук [и др.]. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2011.– 320 с.
28. Конфликтология: Учебник для вузов [Текст] / Под ред. Кармина А.С. – СПб.: Лань, 2010. – 444 с.
29. Кошелев, А.К, Иванникова НШ Конфликты: в организациях: виды; назначение, способы управления. – М.: «Альфа–Пресс», 2011. – 212 с.
30. Кузьмина, Т.В. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузьмина Т.В. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. – 64 с.
31. Лебедева, М.М. Технология ведения переговоров [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лебедева М.М.– Электрон. текстовые данные. – М.: Аспект Пресс, 2010. – 192 с.
32. Леонов, Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения [Текст] / Н.И. Леонов. – СПб.: Питер, 2005.– 236 с.
33. Ликсон, Ч. Конфликт: семь, шагов к миру [Текст] / Ч. Ликсон. - СПб.: Питер иабблишинг, 2017.– 160 с.
34. Линчевский, Э.Э. Контакты и конфликты: общение в работе руководителя [Текст] / Э.Э Линчевский. – М.: Экономика, 2010. – 286 с.
35. Лукьяновская, О.В. Основы юридической конфликтологии и медиации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лукьяновская О.В., Мельниченко Р.Г.– Электрон. текстовые данные. – Волгоград: Волгоградская академия государственной службы, 2011.– 96 с.

36. Лурия, А.Р. Природа человеческих конфликтов. Объективное изучение дезорганизации поведения человека [Электронный ресурс]: монография/ Лурия А.Р. – Электрон. текстовые данные. – М.: Когито-Центр, 2002. – 527 с.
37. Манухина, С.Ю. Психология конфликта: хрестоматия. Учебно-методический комплекс [Текст] / Манухина С.Ю.– М.: Евразийский открытый институт, 2012.– 160 с.
38. Модели управления конфликтами и рисками [Электронный ресурс]/ С.А. Баркалов [и др.]– Электрон. текстовые данные.– Воронеж: Научная книга, 2008.– 497 с.
39. Мельниченко, Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мельниченко Р.Г.– Электрон. текстовые данные.– М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.– 191 с.
40. Милюкова, А.Г. Практикум по конфликтологии [Текст]: Учебное пособие/ А.Г. Милюкова . – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2014. – 244с.
41. Морозов, А.В. Управленческая психология [Текст] / А.В. Морозов. – М.: Академический Проект, 2011. - 288 с.
42. Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных [Текст] – СПб.: Речь, 2004. – 234 с.
43. Никифорова, Л. Анализируйте текучесть персонала, и вы много узнаете о компании [Текст] / Л. Никифорова // Кадровое дело. - 2013. № 2. – С. 48-59.
44. Овчинникова, Т.И., Гостева Г.В. Совершенствование бесконфликтного корпоративного управления [Текст] / Т.И. Овчинникова // Материалы региональной конференции «Содержательные аспекты управления персоналом». – Воронеж: ВГТУ.–2011– С. 95–100.
45. Опросник для исследования удовлетворенности трудом [Электронный ресурс] – <http://www.market-journal.com/psihupravlenie/112.html>
46. Профилактика и разрешение социальных конфликтов [Электронный ресурс]/ О.И. Андреева [и др.]. – Электрон. текстовые данные.– СПб.: Санкт-

Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2011.– 277 с.

47. Пахомова, Ю. А. Управление трудовыми конфликтами в организациях потребительской кооперации: автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05/ Ю. А. Пахомова. – Курск, 2011. – 226 с.

48. Перцова, Н. Как управлять текучестью персонала [Текст] // Секрет фирмы. – 2008. – № 9.

49. Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: учебное пособие для учащихся вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организаций», «Государственное и муниципальное управление», «Управление персоналом» [Текст] / Решетникова К.В.– М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.– 175 с.

50. Светлов, В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс] / Светлов В.А.– Саратов: Вузовское образование, 2013.– 325 с.

51. Светлов, В.А. Современное введение в конфликтологию для бакалавров и специалистов [Текст] / Светлов В.А. – Саратов: Вузовское образование, 2014.– 391 с.

52. Свистунов, В. Современные подходы к оценке текучести персонала [Текст] / В. Свистунов, М. Тюленева // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2009. – № 6.

53. Семенова, Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога [Текст] / Е.М. Семенова. – М.: Изд-во Ин-та Психотерапии, 2012. – 213 с.

54. Семина, Т.В. Социальное управление кадровым потенциалом в медицинских организациях системы здравоохранения РФ: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08/ Семина Т. В. - М.: 2011. – 150 с.

55. Скавитин, А.В. Методические подходы к управлению текучестью кадров [Электронный ресурс] // Управление персоналом – <http://www.aup.ru/articles/personal/>

56. Скотт, Дж. Г. Способы разрешения конфликтов [Текст] / Дж.Г. Скотт. – Киев: Изд. «Об-во «Везилин и Ко ЛТД», 1991. Вып. 2.

57. Соловьева, Ю.Ю. Регулирование текучести персонала в условиях нестабильной экономики: автореф. дис. ...канд. экон. наук: 08.00.05/ Ю.Ю.Соловьева. – Новосибирск, 2009. – 199 с.
58. Сурвилло, Е.Ю. Социальная технология урегулирования организационных конфликтов в коммерческих организациях розничной торговли: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08/ Е.Ю. Сурвилло. – СПб., 2009. – 170 с.
59. Сую Цзиньли. Управление инновационными конфликтами в российских организациях: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.08 / Сую Цзиньли. – Москва, 2010. – 126 с.
60. Таскаев, В.Н. Социальные конфликты: проявление и преодоление [Текст] / В.Н. Таскаев // Человек и труд. – 2008. – № 2. – С. 60 – 61.
61. Управление персоналом [Текст] / под ред. Т.Ю. Базарова.– М.: Академия, 2009. – 247 с.
62. Управление проектами: учебник для бакалавров [Текст] / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко; под ред. Е. М. Роговой. – М.: Юрайт, 2013. - С. 13-14.
63. Управление текучестью кадров и трудовой дисциплиной [Электронный ресурс] – <http://www.market-journal.com/psihupravlenie/61.html>
64. Уткин, Э.А. Конфликтология: Теория; и практика [Текст]/ Э.А. Уткин. – М.: ЭКСМО, 2000. - 272 с.
65. Федоров, А.Ю. Актуальные виктимологические проблемы обеспечения экономической безопасности хозяйствующих субъектов в условиях корпоративных конфликтов: монография [Текст] / Федоров А.Ю. – Саратов: Вузовское образование, 2012.– 161 с.
66. Фомин, Т.П. Модели конфликтов [Текст] /Т.П. Фомин // Менеджмент в России и за рубежом. – 2011. – №6. С. 64–71.
67. Хасан, Б.И., Сергоманов П.А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: Учеб.-метод. пособие для вузов [Текст] / Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – М.: Мирос, 2001. – 176 с.

68. Хорни, К. Ваши внутренние конфликты. Конструктивная теория невроза [Текст] / К. Хорни. - Спб.: Лань, 1997.
69. Чумиков, А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия [Текст] / А.Н. Чумиков //СОЦИС. 1995. № 3.
70. Шекшня, С.В. Управление персоналом современной организации [Текст] / С.В. Шекшня. – М.: Юнити, 2010. – 368 с.
71. Шуклин, М.С. Проблемы трудовой адаптации и текучесть молодых кадров органов внутренних дел в современной России: автореф. дис. ... канд. соц. наук: 22.00.04/ М.С. Шуклин. – Екатеринбург , 2006. – 198 с.

Приложение 1.

Оценка уровня конфликтности личности (В.И. Андреев)

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1 – а, 2 – б, 3 – в и т.д.

1. Характерно ли для Вас стремление к доминированию, то есть к тому, чтобы подчинить своей воле других: а) нет, б) когда как, в) да.
2. Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, а, возможно, и ненавидят: а) да, б) ответить затрудняюсь, в) нет.
3. Кто Вы в большей степени: а) пацифист, б) принципиальный, в) предприимчивый.
4. Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями:
а) часто, б) периодически, в) редко.
5. Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы Вы возглавили новый для Вас коллектив:
а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности,
б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами,
в) чаще бы советовался с людьми.
6. В случае неудач, какое состояние для Вас наиболее характерно:
а) пессимизм, б) плохое настроение, в) обида на самого себя.
7. Характерно ли для Вас стремление отстаивать и соблюдать традиции Вашего коллектива: а) да, б) скорее всего, да, в) нет.
8. Относите ли Вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать: а) да, б) скорее всего, да, в) нет.
9. Из трех личностных качеств, с которыми Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе: а) раздражительность, б) обидчивость, в) нетерпимость критики других.
10. Кто Вы в большей степени: а) независимый, б) лидер, в) генератор идей.
11. Каким человеком считают Вас Ваши друзья: а) экстравагантным, б) оптимистом, в) настойчивым.

12. Против чего Вам чаще всего приходится бороться: а) несправедливости, б) бюрократизма, в) эгоизма.
13. Что для Вас наиболее характерно: а) недооцениваю свои способности, б) оцениваю свои способности достаточно объективно, в) переоцениваю свои способности.
14. Что Вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего: а) излишняя инициатива; б) излишняя критичность; в) излишняя прямолинейность.

Проанализируйте Ваши ответы:

| № | Баллы | Уровни развития конфликтности | Суммарное число баллов |
|----|----------------|-------------------------------|------------------------|
| 1 | а) 1 б) 2 в) 3 | 1 – очень низкий | 14 – 17 |
| 2 | а) 3 б) 2 в) 1 | 2 – низкий | 18 – 20 |
| 3 | а) 1 б) 3 в) 2 | 3 – ниже среднего | 21 – 23 |
| 4 | а) 3 б) 2 в) 1 | 4 – чуть ниже среднего | 24 – 26 |
| 5 | а) 3 б) 2 в) 1 | 5 – средний | 27 – 29 |
| 6 | а) 2 б) 3 в) 1 | 6 – чуть выше среднего | 30 – 32 |
| 7 | а) 3 б) 2 в) 1 | 7 – выше среднего | 33 – 35 |
| 8 | а) 3 б) 2 в) 1 | 8 – высокий | 36 – 37 |
| 9 | а) 2 б) 1 в) 3 | 9 – очень высокий | 38 – 39 |
| 10 | а) 3 б) 1 в) 2 | 10 – наивысший | 40 – 42 |
| 11 | а) 2 б) 1 в) 3 | | |
| 12 | а) 3 б) 2 в) 1 | | |
| 13 | а) 2 б) 1 в) 3 | | |
| 14 | а) 1 б) 2 в) 3 | | |

Регламент по проведению процедуры медиации

Общие положения

1. Настоящий Регламент определяет порядок проведения альтернативной процедуры урегулирования споров с участием посредника (медиатора) включенного в список посредников (медиаторов) МАОУ СОШ № 155.

2. В своей деятельности медиаторы, Центр руководствуется Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием медиатора (процедуре медиации)» (далее – Закон о медиации).

3. В настоящем Регламенте используются следующие термины и понятия:

Процедура медиации – способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;

Участники процедуры медиации – медиатор(ы) и стороны процедуры медиации;

Медиатор(ы) – независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

Стороны – желающие урегулировать спор с помощью процедуры медиации субъекты отношений, связанных с применением процедуры медиации к спорам, возникающим из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением образовательной деятельности, а также из трудовых правоотношений и семейных правоотношений;

Лица, содействующие проведению примирительной процедуры – привлекаемые к участию в примирительной процедуре (медиации), не являющиеся непосредственными участниками спора (конфликта) свидетели, эксперты и другие лица;

Соглашение о применении процедуры медиации – соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением;

Соглашение о проведении процедуры медиации – договор о передаче спора (конфликта) для урегулирования путем проведения процедуры медиации в Центре, заключенный в виде отдельного документа, подписанного сторонами спора;

Медиативная оговорка – автономное положение гражданско-правового либо иного договора, согласно которому споры, вытекающие из договорных отношений сторон, подлежат урегулированию в Центре, путем проведения примирительной процедуры (медиации);

Заявление о проведении примирительной процедуры – документ, содержащий просьбу лица об урегулировании спора путем проведения примирительной процедуры (медиации);

Медиативное соглашение – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме;

Медиационная сессия – процедура урегулирования спора (конфликта), проводимая медиатором при участии сторон, направленная на урегулирование спора (конфликта);

Немедиабельный конфликт – конфликт, который в силу принципиального расхождения интересов сторон или душевного состояния его участников не может быть урегулирован путем проведения примирительной процедуры (медиации);

Индивидуальная беседа со стороной – один из этапов медиационной сессии, в котором участвуют только медиатор и одна из сторон спора (конфликта).

Принципы проведения процедуры медиации

1. Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора.

2. Участие сторон и медиатора в процедуре медиации является добровольным. Каждый из участников процедуры медиации имеет право отказаться от участия в процедуре медиации.

3. Медиатор должен соблюдать конфиденциальность в отношении всей информации, полученной в процессе медиации, включая и сам факт того, что медиация имела место или будет происходить. Исключениями считаются случаи, затрагивающие основы государственных интересов и требования законодательства. Любая информация, полученная медиатором от одной из сторон в рамках конфиденциальности, не будет раскрыта им другой стороне без разрешения первой, за исключением тех случаев, когда этого требует законодательство.

4. Медиатор осуществляет свои функции в процедуре медиации независимо и беспристрастно по отношению ко всем участникам спора.

Сроки проведения процедуры медиации

1. Срок проведения процедуры медиации определяется соглашением сторон о проведении процедуры медиации. Медиатор и стороны должны принимать все возможные меры для того, чтобы процедура медиации была завершена в согласованный сторонами срок, но не превышающий тридцати дней с момента подписания соглашения о проведении процедуры медиации.

2. В связи со сложностью спора, необходимостью получения дополнительной информации или документов, срок проведения процедуры медиации может быть увеличен по договоренности сторон и при согласии медиатора.

Соглашение о применении процедуры медиации

1. Стороны спора могут заключить соглашение о применении процедуры медиации в виде отдельного документа либо включить соответствующее положение в договор в виде медиативной оговорки.

2. Соглашение о применении процедуры медиации заключается в письменной форме.

3. Из текста соглашения должно прямо следовать, что обеспечение процедуры медиации, направленной на урегулирование спора, проводится в

4. Соглашение может быть заключено до и после возникновения спора (конфликта), а также после обращения одной из сторон спора о проведении примирительной процедуры.

Соглашение о проведении процедуры медиации

1. До начала примирительной процедуры между сторонами и медиатором подписывается соглашение о проведении процедуры медиации в соответствии с требованиями ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

2. Соглашение о проведении процедуры медиации должно содержать сведения:

- о предмете спора;
- о медиаторе, медиаторах;

3. Проведение процедуры медиации начинается со дня заключения соглашения о проведении процедуры медиации.

Условия проведения процедуры медиации

1. Порядок проведения процедуры медиации определяется в соответствии с законодательством РФ, настоящим Регламентом, если стороны не договорились об ином.

2. Медиатор обеспечивает заблаговременное уведомление сторон о времени проведения встреч и консультаций в рамках процедуры медиации.

Подготовка к проведению процедуры медиации

1. После назначения, медиатор проводит предварительные консультации со сторонами спора по подготовке к проведению процедуры медиации.

2. Предварительные консультации со сторонами проводятся в целях:

- уточнения обстоятельств спора и позиции сторон;
 - определения места и времени начала процедуры медиации;
3. уточнения обстоятельств, затрагивающих права и законные интересы третьих лиц или публичные интересы.

3. В случае необходимости медиатор запрашивает у стороны (сторон) официальные документы, иную дополнительную информацию об обстоятельствах спора.

Порядок проведения процедуры медиации

1. Процедура медиации проводится одним или несколькими медиаторами.

2. Проведение процедуры медиации начинается с представления медиатора и проверки полномочий представителей сторон.

3. Также стороны информируются о роли посредника в примирительной процедуре с целью достижения Соглашения сторон и о праве сторон отказаться от продолжения примирительной процедуры.

4. Каждая сторона излагает свою позицию, вносит предложения по урегулированию спора, задает вопросы. Медиатор может встречаться и поддерживать связь как со всеми сторонами одновременно, так и с каждой из них в отдельности. Если стороны не договорились об ином, медиатор уведомляет сторону о факте отдельной встречи с другой стороной до ее начала.

5. При проведении процедуры медиации медиатор не вправе ставить своими действиями какую-либо из сторон в преимущественное положение, равно как и умалять права и законные интересы сторон.

6. Медиатор вправе с согласия сторон вносить свои предложения относительно возможностей урегулирования спора и заключения соответствующего медиативного соглашения.

Совместная встреча сторон и медиатора

1. Совместные встречи медиатора с каждой из спорящих сторон или их представителями проводятся после проведения предварительных консультаций со сторонами.

2. Совместные встречи медиатора со сторонами проводятся в следующих целях:

- уточнение позиций сторон;
- выявление общих интересов сторон;
- обсуждение возможных предложений и уступок;
- поиск максимально взаимоприемлемых вариантов урегулирования спора;
- проверка исполнимости достигнутых в ходе медиации договоренностей;
- согласование текста медиативного соглашения.

3. В случае, если проведение совместных встреч может, по мнению медиатора, препятствовать свободному волеизъявлению сторон, либо в случаях невозможности одновременного присутствия сторон на таких встречах, медиатор, в целях эффективного и скорейшего разрешения спора, может проводить отдельные встречи.

Прекращение процедуры медиации

1. Процедура медиации прекращается в следующих случаях:

- заключение сторонами медиативного соглашения – со дня подписания такого соглашения;
- заключение соглашения сторон о прекращении процедуры медиации без достижения согласия по имеющимся разногласиям – со дня подписания такого соглашения;
- заявление медиатора в письменной форме, направленное сторонам после консультаций с ними, по поводу прекращения процедуры медиации ввиду нецелесообразности, бесперспективности ее дальнейшего проведения – в день направления данного заявления;
- заявление одной, нескольких или всех сторон в письменной форме, направленное медиатору, об отказе от продолжения процедуры медиации – со дня получения медиатором данного заявления;
- в случаях, предусмотренных соглашением о проведении процедуры медиации.

Отказ медиатора от проведения процедуры медиации

1. Медиатор вправе в любой момент отказаться от проведения процедуры медиации в случаях если:

- стороны (одна из сторон) будут препятствовать проведению процедуры медиации, в том числе не являться без уважительной причины для участия в медиационных сессиях более двух раз;
- стороны (одна из сторон) в ходе проведения процедуры нарушают правила поведения процедуры медиации;
- в ходе проведения процедуры медиации медиатор, основываясь на своих профессиональных знаниях и опыте, придет к выводу о невозможности разрешения спора путем проведения процедуры медиации (немедиабельный конфликт).