




МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ»)

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ПОДГОТОВКИ ПЕДАГОГОВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ И
ПРЕДМЕТНЫХ МЕТОДИК

**Медиативные способности как фактор оптимизации взаимодействия
субъектов образовательной среды**

**Выпускная квалификационная работа по направлению
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность программы магистратуры
«Психология и педагогика образования личности»
Форма обучения заочная**

Проверка на объем заимствований:
90 % авторского текста

Работа рекомендована к защите
«16» 01 2024 г.
Зав. кафедрой ПППО и ПМ
 Корнеева Н.Ю.

Выполнил:
Студент группы ЗФ-309-187-2-2
Аргимбаева Анара Сансызбаевна



Научный руководитель:
Корнеева Наталья Юрьевна,
к.п.н., доцент



Челябинск
2024

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы проблемы оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды посредством медиации	10
1.1. Взаимодействие субъектов образовательного процесса как психолого-педагогическая проблема	10
1.2 Медиация как процесс: понятие, принципы, структура в неотъемлемой взаимосвязи с работой медиатора	16
1.3. Медиация как средство разрешения конфликтов	29
1.4. Модель формирования медиативных способностей учителей школы	44
Выводы по первой главе.....	49
Глава 2. Опытнo-экспериментальная работа по формированию медиативных способностей как фактора оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды	52
2.1. Констатирующий этап по выявлению уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных способностей учителей.....	52
2.2. Разработка программы формирования медиативных способностей учителей школы.....	60
2.3. Анализ результатов опытнo-экспериментальной работы	71
Вывод по второй главе.....	77
Заключение.....	81
Библиографический список.....	84
Приложение.....	94

Введение

В настоящее время научный интерес к проблеме конфликта усиливается в связи с тем, что уровень конфликтности современного общества значительно повысился. Формирование умений, навыков, различать конфликты, стимулирующие развитие личности и общественных интересов, и конфликты разрушающие коммуникацию, обеспечивает нормальное функционирование человека в социуме.

Конфликты сопровождают людей на протяжении всей жизни и во все возрастные периоды. Актуальность темы диссертационного исследования определяется необходимостью научного осмысления медиации как относительно новой для России и Казахстана социо-коммуникативной практики и возрастающим интересом к ней, как со стороны научного сообщества, так и со стороны общественности. Медиация – переговорный процесс с участием третьей стороны, уходящий корнями в историю развития человеческих отношений, но оформившийся как современная практика рассмотрения конфликтных ситуаций лишь во второй половине XX столетия. Сегодня в странах с развитой правовой системой медиация достаточно широко применяется при разрешении различных конфликтов, а люди все чаще прибегают к помощи медиаторов. Статистика показывает, что в большинстве случаев им удается разрешить конфликт успешно. Основным преимуществом медиации является активная позиция сторон конфликта в коммуникативном взаимодействии.

Очевидно, что исследование взаимодействий в образовательном процессе было, есть и будет одной из вечных проблем педагогики. Что же означает взаимодействие для учителя, педагога, работника образовательной сферы? Это явление новое, устоявшееся или динамично меняющееся? Действительно ли это базовая категория педагогики или только считается таковой? Касается ли оно отношений учителя и ученика или охватывает достаточно большой круг междисциплинарных проблем социального, психологического или даже философского характера? Что включено в педагогическое взаимодействие: любые контакты в образовательном

процессе или только те, которые стимулируют развитие и саморазвитие субъектов учебно-воспитательных ситуаций? Каковы продуктивные формы педагогического взаимодействия в процессе обучения?

По нашему мнению формирование медиативных способностей учителей выступает ведущим средством оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды.

Вопрос формирования медиативных способностей учителей как одной из составляющих их профессиональной компетентности является особенно актуальным поскольку сформированность и наличие в управленческой культуре учителя именно данного вида компетентности позволяет ему профессионально управлять взаимодействием. Однако в современной практике профессиональной подготовки учителей школы наблюдается противоречие между необходимостью целенаправленного формирования их медиативных способностей и недостаточной разработанностью технологии формирования данного вида компетентности.

Таким образом, проблема оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды посредством медиации характеризуется недостаточной степенью научно-теоретической и практической разработанности, а сами учителя не удовлетворены имеющимся уровнем конфликтологической подготовки.

В этой связи актуализируется необходимость преодоления **противоречий** между имеющимся и требуемым уровнем медиативных способностей учителей, между высокой потребностью в научно-методическом обеспечении формирования медиативных способностей учителей и недостаточностью имеющихся исследований в этом направлении.

Определенные выше противоречия позволяют нам сформулировать проблему нашего исследования, которая заключается в необходимости определения содержания медиативных способностей учителей и разработке эффективной модели и программы ее формирования.

Поиск эффективных путей разрешения данных противоречий требует выявления научно обоснованных подходов к оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды посредством медиации и составляет проблему исследования, которая является актуальной как для теории, так и для практики школьного образования.

Таким образом, актуальность исследования позволили сформулировать тему магистерской диссертации следующим образом: **«Медиативные способности как фактор оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды»**.

Объектом исследования – взаимодействие субъектов образовательной среды школы.

Предметом исследования – оптимизация взаимодействие субъектов образовательной среды школы посредством медиации.

Цель исследования изучение форм и средств формирования медиативных способностей учителей и путей оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды.

Задачи исследования:

1. Проанализировать теоретические подходы к проблеме взаимодействия субъектов образовательного процесса.
2. Рассмотреть медиацию как средство оптимизации взаимодействия субъектов образовательного процесса.
3. Теоретически обосновать модель формирования медиативных способностей учителей школы.
4. Провести экспериментальную работу по медиативных способностей учителей школы и оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды.
5. Разработать рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса.

Гипотеза исследования предположим, что оптимизация взаимодействие субъектов образовательной среды школы возможна если:

- теоретически обосновать модель формирования медиативных способностей учителей школы;
- разработать и реализовать программу формирования медиативных способностей учителей школы;
- разработать психолого-педагогические рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса средствами школьной медиации.

Положения, выносимые на защиту:

1. В медиации как процесса важную роль играет медиатор, личностные и профессиональные качества которого, позволяют в максимально короткие сроки помочь участникам конфликтного взаимодействия найти наиболее эффективное решение в сложившейся ситуации. В связи с этим целесообразно будет рассмотреть личностные качества медиатора на разных этапах и стадиях процесса медиации и как они влияют на процесс в целом.

2. Разработанная модель формирования медиативных способностей модель разделена на блоки: целевой, теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий, аналитический или блок проверки эффективности коррекционных мероприятий, в конечном итоге представлен результат.

3. Разработанная программа формирования медиативных способностей учителей школы представлена следующими разделами: 1) теоретические основы педагогической конфликтологии; 2) методы диагностики конфликтов в образовательной организации; 3) особенности и специфика конфликтов между различными участниками образовательных отношений; 4) методы и технологии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности учителя; 5) технологии профилактики конфликтов в образовательной организации.

Научная новизна исследования заключается в:

- выявлении путей и средств формирования оптимизации взаимодействия субъектов образовательного процесса;
- теоретическом обосновании возможностей формирования медиативных способностей учителей;
- теоретическом обосновании модели формирования медиативных способностей учителей школы;
- выявлении психолого-педагогических условий формирования адекватной самооценки у дошкольников;
- разработке программы формирования медиативных способностей учителей школы.

Исследования проводились в три этапа.

1 этап исследования: теоретический (2020 г.). На этом этапе был проведен анализ психолого-педагогической литературы по проблеме, определены цели, задачи, объект, предмет, гипотеза, методы и база исследования.

2 этап исследования: экспериментальный (2020-2021 гг.).

Проведение опытно-экспериментальной работы по формированию медиативных способностей учителей школы. На итоговом этапе эксперимента проанализированы итоговые результаты по уровням формирования медиативных способностей учителей школы.

3 этап исследования: аналитический (2022 г.). Осуществлен анализ, систематизация и обобщение результатов опытно-экспериментальной работы, разработаны психолого-педагогические рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса средствами школьной медиации, сформулированы основные выводы и рекомендации.

Теоретическая значимость исследования состоит в углублении понимания проблемы формирования медиативных способностей учителей школы как средства оптимизации взаимодействия субъектов образовательного процесса.

Практическая значимость исследования состоит в том, что разработана программа формирования медиативных способностей учителей школы и психолого-педагогические рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса средствами школьной медиации.

Теоретико-методологические основы исследования.

В научной литературе представлен обширный круг исследований по данной проблеме. Так проблемы общей теории конфликта исследовали А.Я. Анцупов, Ф.М. Бородкин, Н.В. Гришина, А.И. Донцов, Н.М. Коряк, Н.В. Крогиус, В. Н. Кудрявцев, Л.А. Петровская, Е.И. Степанов, А.И. Шипилов, К. Боулдинг, Р. Дарендорф, Э. Дюркгейм, В.Зигерт, Л. Козер, Х. Корнелиус, Е. Мелибруда, Дж. Скотт и др. Ими раскрыты сущность, движущие силы, динамика конфликта, разработаны типологии конфликтов, описаны способы управления конфликтами.

Конфликт как условие и фактор развития личности изучались в работах М. Дойч, В.С. Мерлина, В.Н. Мясищева, Э. Эриксона, Ж. Пиаже, З. Фрейда, К. Хорни, и др. Конфликт как неотъемлемая часть социальной жизни человека, межличностного общения и группового взаимодействия рассматривался в работах Б.Т. Лихачёва, Б.Ф. Ломова, А.Г. Здравомыслова, Д.П. Зеркина, Л. Козера, В.Н. Кудрявцева и др. Изучению причин конфликтов в средней и высшей школе посвящены работы Е.Е. Акимовой, В.И. Андреева, С.В. Баныкиной, В.И. Журавлева, О.А. Ивановой, О.Н. Лукашенок, А.В.Майоровой, Г.К. Макаровой, С.А. Новиковой, И.И. Рыдановой, Е.А. Рыльской, Н.В. Самоукиной, А.И. Шипилова, Н.Е. Щурковой.

Некоторые аспекты управления конфликтами в общеобразовательных учреждениях успешно исследованы Н.Ю. Вороновой, Е.И. Степановым, В.П. Бедерхановой, В.И. Минтюк, Г.Е. Григорьевой, Р.А. Рогожниковой, А.Л. Бугаевой, К.С. Лисецким, И.И. Бекетовой, Н.В. Самсоновой, М.С. Бондаренко. Подходы, содержание и методы формирования медиативных

способностей специалистов различного профиля исследовали А.И. Кротов, Д.В. Ивченко, Н.В. Самсонова, Т.Н. Черняева, а содержание и средства формирования медиативных способностей педагогов Н.В. Куклева, Е.Е. Ефимова.

Методы исследования: теоретические, в том числе изучение и анализ научной литературы (психологической, педагогической, учебно-методической); эмпирические, в том числе тестирование, наблюдение, количественный и качественный анализ полученных данных.

База исследования – КГУ «Основная средняя школа №1 отдела образования Житикаринского района» Управления образования акимата Костанайской области» Казахстан. В исследовании принимали участие 17 учителей.

Глава 1. Теоретические основы проблемы оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды посредством медиации

1.1. Взаимодействие субъектов образовательного процесса как психолого-педагогическая проблема

Слово «взаимодействие», в свою очередь, составлено из двух корней – «взаим-» и «действие». Взаимный, согласно словарю С. И. Ожегова, означает «обоюдный, касающийся обеих сторон». Здесь необходимо сделать следующую оговорку: в педагогическом взаимодействии предполагается участие различных сторон, но это вовсе не означает, что этих сторон может быть только две (как на это указывает определение «обоюдный»). Само педагогическое взаимодействие – явление чрезвычайно разностороннее [44].

Оно включает в себя: контакт в диаде (два участника, прямо или опосредованно включенные в учебный процесс), триаде (и далее по увеличению количества участников: учитель, ученик, родитель или психолог, завуч и др.), группе как совокупном субъекте, различающемся по составу, по характеру выполняемой деятельности (ученические коллективы, педагогический коллектив, родительский комитет, единый школьный коллектив и т. п.). Кроме того, педагогическое взаимодействие включает в себя сложную взаимосвязь общественных явлений – системы образования, общества, социального заказа и пр. Следовательно, в зависимости от конкретной ситуации количество сторон может быть самым различным, в том числе и выходящим за рамки двусторонних контактов.

Педагогическое взаимодействие как бы вбирает в себя все вышеуказанные значения: оно сопровождается определенной энергией, проявляемой со стороны участников, не обходится без процессов влияния и воздействия (остается открытым вопрос, всегда ли оправданно их применение), отражается в поступках и поведении детей, подростков, педагогов, родителей, складывается в памятные события, иногда формирует

традиции, связанные с развитием коллектива, основывается на конкретных учебных действиях, связанных в том числе и с действиями сложения, вычитания, деления, умножения.

Определение «педагогическое» указывает на сферу реализации взаимодействия, таким образом, прилагательное центрирует внимание на собственно педагогической – образовательной, познавательной, воспитательной, учебной и т. д. – науке и практике.

Основу взаимодействия, согласно педагогическому подходу А.В. Мудрика, составляет личностный подход, который является «базовой ценностной ориентацией педагога, определяющей ведущую его ориентацию на развитие личности воспитанника, а также стратегию его взаимодействия с личностью и коллективом в воспитательном процессе на основе субъект-субъектных отношений» [53].

Взаимодействие педагогов и учащихся в школьном коллективе одновременно происходит в разных системах: между школьниками (между сверстниками, старшими и младшими), между педагогами и учащимися, между учителями.

Взаимосвязь и взаимодействие. По отношению к взаимосвязи психолого-педагогическое взаимодействие всегда детерминировано определенной целью – передачей знаний и общественного опыта.

Нетрудно оказаться связанным с каким-либо явлением, однако чтобы вступить с ним во взаимодействие, необходимо иметь цель, осознавать взаимообусловленность совместной деятельности, планировать достижение предполагаемого результата и т. д. Так, учащиеся и педагоги школы находятся во взаимосвязи (временной, пространственной, функциональной и т. д.), но это вовсе не означает, что они непосредственно взаимодействуют друг с другом.

Вот почему по сравнению с взаимоотношениями взаимодействия носят более целенаправленный, продуктивный характер. Это вовсе не означает, что взаимодействия лучше взаимоотношений, поскольку многое зависит от цели

контакта. Если предполагается общение с психотерапевтом, то очевидно, что определяющим будет именно характер взаимоотношений; если же необходимо достигнуть определенного конечного результата, то, безусловно, ведущими становятся совместные действия субъектов [41].

Влияние и взаимодействие. В психологии влияние означает зависимость изменения в поведении, установках и пр. одного индивида в процессе контакта с другим человеком или социальной группой. Влияние может быть направленным (убеждение, внушение) и ненаправленным (подражание, заражение). Педагогическое взаимодействие, как правило, отличается большей, нежели влияние, регламентированностью, продиктованной самой структурой образовательного процесса: кто, когда, с какой целью, на основании какого содержания и т. д. вступает в процесс совместных действий.

Влияние и взаимодействия во многом взаимообусловлены. Они могут быть равнозначны, усиливая и подкрепляя друг друга.

Субъект во взаимодействии в целом – носитель активных действий, источник воздействия. Субъектом той или иной формы взаимодействия может быть и отдельный индивид, и целая социальная общность, обладающая определенными правами и обязанностями (например, субъект Федерации, субъект как юридическое лицо и т. д.). Одновременно и индивид, и социальная общность являются объектами определенных воздействий.

Но в качестве субъекта определяют также человека как носителя каких-либо физических и психических качеств. В данной трактовке важно отметить следующее: все, что относится к субъекту, отражает именно его личность, ход его мыслей, процесс его переживаний и т. п. Категория субъекта в этом значении как бы наполнена одушевленностью и индивидуальностью. Отсюда принципиальное отличие ее от значения субъекта, понимаемого как коллектив, организация или юридическое лицо [72].

Диалектичность определения субъекта взаимодействий дополняется еще и закономерной сменой объектной и субъектной позиций для каждого из

участников взаимодействия. «Процесс общения является таким видом взаимодействия людей, в котором последние выступают по отношению друг к другу одновременно (или последовательно) и объектами, и субъектами».

Итак, проблема педагогических взаимодействий – это интегрированное направление в современных науках об образовании, отвечающее запросам развития современной образовательной теории и практики, содержание которого связано с разработкой принципов, методов, перспективных и адаптивных технологий организации взаимодействий.

Педагогическое взаимодействие – процесс, происходящий между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направленный на развитие личности ребенка. Педагогическое взаимодействие — одно из ключевых понятий педагогики и научный принцип, лежащий в основе воспитания [51].

Среди специфических свойств педагогических взаимодействий можно выделить:

- последовательность, непрерывность и одновременную дискретность педагогических взаимодействий;
- нацеленность на передачу знаний, умений, общественного опыта подрастающему поколению для социального воспроизводства общества;
- необходимость создания условий для самоактуализации и самореализации каждого субъекта, включенного в систему педагогических взаимодействий;
- диалектическую взаимосвязь с процессом общения и его сторонами: информативной, интерактивной и перцептивной как основой педагогического процесса;
- закономерную асимметричность позиций субъектов педагогического взаимодействия, создающую основание для развития и саморазвития субъектов и объектов в педагогическом пространстве.

Есть расхожая фраза о том, что педагогическое управление взаимодействием должно создавать условия для принципиального равенства

каждого субъекта, проявления индивидуальных свойств, собственных суждений, мнений, позиций независимо от возраста, имеющегося педагогического и жизненного опыта, общественного или социального статуса, занимаемой должности. Здесь одновременно утверждается и равенство каждого субъекта, и проявление индивидуальных свойств независимо от имеющегося педагогического и жизненного опыт [67].

Но именно неравновесное соотношение позиций учащегося и педагога (а это закон синергетики) является естественным для учебной ситуации, хотя в этой неравновесности требуется соблюдать меру, иначе вместо взаимодействия получится разрыв.

Смысл педагогического взаимодействия заключается в научении ребенка самостоятельно организовывать собственный процесс познания и социализации — осознавать процесс познания как социальную потребность, предвосхищать лично значимый результат этого процесса, выстраивать последовательность действий, операций, реализовать намеченный образ деятельности, адекватно соотносить предполагаемый и полученный результат, ставить новые задачи.

Взаимодействие становится педагогическим, когда взрослые (педагоги, родители) выступают в роли наставников. Педагогическое взаимодействие предполагает равенство отношений. Однако в отношениях с детьми взрослые часто используют авторитарное воздействие, опираясь на свои возрастные и профессиональные (педагогические) преимущества. Поэтому для взрослых Педагогическое взаимодействие связано с моральными трудностями, с опасностью перейти зыбкую грань, за которой начинается авторитаризм, морализаторство и в конечном счете насилие над личностью. В ситуациях неравноправия у ребенка наступает ответная реакция — он оказывает пассивное сопротивление воспитанию [77].

Опытные, талантливые педагоги обладают особым педагогическим чутьем и тактом и умеют управлять педагогическое взаимодействие. Педагогическое взаимодействие, совершенствуясь по мере усложнения

духовных и интеллектуальных потребностей его участников, способствует не только становлению личности ребенка, но и творческому росту педагога.

Таким образом, **педагогическое взаимодействие** – процесс, происходящий между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направленный на развитие личности ребенка.

1.2 Медиация как процесс: понятие, принципы, структура в неотъемлемой взаимосвязи с работой медиатора

Одним из видов альтернативного разрешения споров является медиация. В федеральном законе от 27 июля 2010 года № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» медиация определяется как процедура. Однако в данной работе медиация будет рассматриваться как процесс. Так как на наш взгляд, процесс является более динамичным явлением, относительно процедуры, последовательностью действий которого необходимо управлять.

В научной литературе можно встретить множество схожих по смысловой нагрузке определений медиации как процесса. Например, такие как:

«Медиация – это процесс, в котором нейтральный посредник помогает сторонам лучше понять своё положение, друг друга и затем выработать решение, которое подходит им обоим» [16];

«Медиация (посредничество) – это процесс, в ходе которого стороны конфликта при содействии нейтрального посредника определяют проблему, выявляют пути их разрешения, проводят анализ вариантов разрешения конфликта, выбирают наиболее подходящий вариант разрешения спора, который бы соответствовал интересам обеих сторон» [49].

По своей сути, большинство определений являются однотипными и включают в себя наличие нейтрального посредника, неполную функциональную характеристику его действий, целью которых является взаимовыгодное разрешение конфликтной ситуации для обеих сторон. Тем не менее, на наш взгляд, даже при том, что медиатор не определён как нейтральный посредник, наиболее точным является следующее определение: «Медиация – это процесс переговоров, в котором медиатор – посредник является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему

интересам обеих сторон, соглашению, в результате выполнения которого стороны урегулируют конфликт между собой».

Исходя из определения медиации, главную роль в её проведении играет медиатор, то есть посредник, без которого сама суть данного процесса теряет смысл. Именно поэтому, важно более детально подойти к рассмотрению личности медиатора и для начала, целесообразно будет дать определение термина «медиатор». Итак, в федеральном законе «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», оно сформулировано следующим образом: «Медиатор, медиаторы - независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора». В законе также упоминается о наличии ряда ограничений и требований к «независимому физическому лицу». Таким образом, медиативная деятельность может осуществляться на двух основаниях [2]:

1. На профессиональной основе. При условии достижения двадцати пяти лет, наличия высшего профессионального образования, а также получения дополнительного профессионального образования по вопросам применения процедуры медиации;

2. На непрофессиональной основе. При условии достижения восемнадцатилетнего возраста, полной дееспособности и отсутствии судимости.

К сожалению, как в законе, так во многих других источниках, лишь в общих чертах говорится о требованиях, предъявляемых к медиатору, что, несомненно, затрудняет формирование целостного представления о личности медиатора.

Таким образом, ссылаясь на вышеизложенные данные, можно было бы предположить, что каждый желающий, с учётом тех минимальных требований, может стать медиатором. Но так ли это на самом деле?

Медиация подразумевает наличие ряда принципов и структуры, которые необходимы для конструктивного разрешения конфликтной ситуации по существу конфликтного взаимодействия.

Существует четыре основных принципа медиации, которые закреплены в федеральном законе и применяются на практике. К таковым относятся [72]:

1. Добровольность. Сущность данного принципа заключается в том, что, медиация может состояться только в случае, если стороны пришли на переговоры добровольно и действительно готовы договариваться. То есть нельзя принудить к участию ни одну из сторон в примирительной процедуре. Также и после начала процедуры медиации, любой участник медиативного взаимодействия, в том числе медиатор, на любом этапе может остановить процесс, к примеру, если посчитает, что переговоры зашли «в тупик» и не являются более эффективными.

2. Нейтральность. Данный принцип подразумевает, что медиатор должен оставаться нейтральным по отношению к каждому из участников переговоров, не принимая тем самым ничьей стороны. Однако это не означает, что медиатору необходимо дистанцироваться от процесса, напротив, важным здесь является получить представление о мировоззрении каждого из участников (всесторонность). В этом значении «нейтральность» трактуется как объективность и справедливость медиатора, и проведение процедуры без проявления предпочтения или предоставления преимуществ какой-либо из сторон. Исходя из практического опыта, именно соблюдение данного принципа является наиболее сложным по сравнению с другими. К основным причинам возникновения трудностей при соблюдении данного принципа можно отнести необходимость медиатору морально абстрагироваться от внешних факторов, своих ситуативных переживаний, а также иных личностных проблем. Всё это необходимо для того, чтобы как минимум избежать проекции и переноса своих эмоций и опыта на ситуацию, с которой пришли стороны на медиацию. Несомненно, человеческий фактор исключить нельзя. Поэтому для недопущения возникновения сложностей

медиатору необходимо постоянно работать над собой, проходить супервизии и т.д.

3. Конфиденциальность. Суть принципа конфиденциальности в том, что вся полученная информация, как в устной, так и в письменной форме, во время процесса медиации, то есть на всех стадиях, в том числе при индивидуальной беседе (кокусе), не подлежит публичному разглашению, если стороны не договорились об ином. В крайне редких случаях, имеются исключения. Их основанием может стать информация, которая затрагивает основы государственных интересов и требования законодательства [47].

При необходимости сохранения информации между сторонами, заключается дополнительное соглашение о конфиденциальности между непосредственными участниками медиации.

4. Равноправие. Исходя из того, что медиация ориентируется на достижение взаимовыгодного соглашения с позиции «выигрыш-выигрыш», предполагается, что все участники процесса должны находиться в равных условиях и ни одна из сторон не имеет никаких преимуществ над другой. Важно обратить внимание на то, что при обращении к медиации у сторон зачастую прослеживается дисбаланс сил, кто-то в чём-то сильнее. Именно принцип равноправия, во взаимосвязи с самой процедурой, помогает выровнять баланс сил противоборствующих сторон. Происходит это за счёт того, что медиатор организывает процесс так, чтобы каждая из сторон имела равные возможности на высказывание своего видения ситуации, обсуждение, выработку повести, оценку приемлемости предложений и условий, а также принятие решений. Сюда же относится и равноценная по времени работа медиатора при индивидуальных встречах (кокусах).

Вышеперечисленные принципы, при условии их обязательной реализации всеми участниками, несомненно, играют значимую роль в достижении максимально эффективного результата медиации. Однако, для формирования более целостного представления о медиации как процессе,

целесообразно будет выявить её структуру, которая включает в себя основные этапы подготовки и стадии проведения медиации.

Для того чтобы процесс медиации состоялся, а также прошёл без возникновения неблагоприятных ситуаций, необходима тщательная подготовка к проведению медиации, то есть премедиация [2].

«Премедиация – это комплекс действий организатора медиации по анализу и подготовке конфликта/ спора для его дальнейшего урегулирования посредством переговоров с участием нейтрального посредника, а также организации проведения непосредственно процедуры медиации» .

Такой комплекс действий состоит из двух этапов:

– Инициирование медиации. Данный этап включает в себя следующие действия:

– Получение заявки на медиацию. Заявкой на медиацию является факт обращения стороны или же сторон в организацию, которая предоставляет услугу по проведению процесса медиации, или же непосредственно медиатору с просьбой проведения процесса медиации. Также к способам получения заявки на медиацию относят рекомендации суда и собственно самого медиатора;

– Установление контакта и работа со сторонами. Здесь подразумевается индивидуальная работа медиатора со сторонами или же одной из сторон, с целью сбора первичной информации, получения запроса. При организации контакта важно учитывать также вероятность появления иллюзий у сторон. Наиболее частое предположение заключается в том, что другая сторона слабая и поэтому просит переговоры при посредничестве;

– Анализ конфликтной ситуации и диагностика с целью определения его медиабельности. Анализ конфликтной ситуации начинается с момента получения заявки и продолжается в течение всей медиации. Проведение анализа необходимо для выявления структуры и динамики конфликта, а также его перспективы развития и определение эффективного способа работы с ним. Диагностика конфликтной ситуации подразумевает

определение медиабельности, то есть выявление возможности применения технологии медиации к конкретному конфликту или спору.

– Посредничество по инициированию медиации. Здесь подразумевается обсуждение перспектив разрешения конфликтной ситуации с помощью медиации с каждой из сторон в отдельности.

В завершении данной стадии медиатор должен получить решение сторон о проведении медиации, то есть согласие или несогласие [32].

2. Организационная подготовка медиации подразумевает следующие действия:

– Выбор медиатора. Медиатора могут назначить из списка-реестра, в соответствии с профилем конфликтной ситуации или же стороны могут самостоятельно, при совместном взаимодействии выбрать посредника. Также приемлемым считает, когда одна сторона, с согласия другой, выбирает медиатора;

Подготовка и оформление необходимых документов;

– Заявление (при необходимости) в арбитражный суд для отложения рассмотрения дела на срок проведения процедуры. Как правило, достаточно 30 дней для заключения мирового соглашения, но в случае, если необходимо больше времени, то подаётся повторное заявление;

– Оплата регистрационного сбора (в случае его необходимости) и проведение финансовых расчётов для осуществления медиации;

– Согласование со сторонами условий проведения переговоров (основание для начала переговоров, дата, место, время и т.д.);

– Определение способов оповещения и передачи информации во время работы с медиатором.

Соблюдение вышеперечисленных действий является важным фактором проведения успешной медиации в целом. Именно поэтому уже на стадии премедиации немаловажную роль будет играть опыт медиатора по разрешению споров в запрашиваемом ключе, а также ряд его личностных и профессиональных качеств [69].

После завершения второго этапа премедиации начинается первая медиативная сессия. Успешность медиативной сессии заключается в последовательном соблюдении стадий, каждая из которых имеет свои цели и задачи, которые необходимо достигнуть медиатору. Рассмотрим каждую из них в очередном порядке :

1. Вступительное слово.

Основной целью данной стадии является подготовка сторон к переговорам, то есть сделать так, чтобы процесс медиации стал максимально понятным для участников. Отсюда определяются следующие задачи медиатора:

- Познакомиться и наладить конструктивный контакт со сторонами;
- Уточнить готовность сторон решать свой конфликт и проинформировать об основных принципах и правилах поведения во время медиации;
- Рассказать о том, что ожидает стороны в течение сессии медиации;
- Рассказать об ответственности сторон в этом процессе и о своей роли в нем;
- Определить регламент работы;
- Создать атмосферу доверия к медиатору, чувство безопасности и равноправия сторон;
- Ответить на вопрос сторон и обеспечить все необходимые потребности стороны на время ведения переговоров.

Итогом вступительного слова медиатора должно быть согласие сторон за соблюдение принципов, условий проведения медиации, установленных правил, что подразумевает обоюдное соглашение сторон на проведение медиации [80].

На данном этапе медиатор сообщает сторонам достаточно большой объём информации, которую вполне вероятно они слышат в первый раз. Поэтому очень важно, чтобы вступительное слово медиатора было

структурированным и чётким, а также максимально простым для восприятия. Стоит обратить внимание на то, что немаловажным является умение медиатора удерживать внимание сторон, а также своевременно проверять, понимают ли его стороны, тем самым создавая комфортную атмосферу, которая служит благоприятным фундаментом для дальнейшей работы.

2. Презентация сторон.

Основной целью на данной стадии является предоставление возможности сторонам рассказать о том, что произошло, и как они видят свою ситуацию конфликта, спора.

К задачам медиатора на стадии «Презентация сторон» относятся:

- Внимательно слушать каждую сторону, по очереди;
- Следить за выполнением сторонами правил;
- Не допускать нарушения процесса медиации;
- Дать конструктивную обратную связь полученной информации, выделяя факты и их интерпретацию сторонами;
- Определить, что хочет получить каждая сторона в результате переговоров.

Данная стадия требует от медиатора внимательности, концентрации и тактичности, умения кратко, апеллируя только фактами, пересказывать услышанную информацию, сглаживая «острые углы». Эффективное владение медиатором разными техниками, в том числе «эхо-техникой», то есть умение слышать и уместно воспроизводить слова, отражающие эмоции или содержание, поможет понизить негативный эмоциональный фон одной стороны относительно другой, а также взглянуть на ситуацию с иной стороны, глазами оппонента [55].

3. Дискуссия по выработке тем для переговоров.

Данная стадия предполагает обмен мнениями, касательно услышанного во время стадии презентация сторон. Целью дискуссии по выработке тем для переговоров является сформулировать повестку переговоров и получить

медиатору дополнительную информацию о конфликтной ситуации. К задачам медиатора здесь относятся:

- Дать возможность сторонам выразить свои эмоции;
- Управлять процессом, не допускать нарушения правил;
- Оценить эмоциональную глубину конфликта;
- Уточнить позиции сторон относительно желаемого результата переговоров;
- Сформулировать список вопросов, которые волнуют стороны;
- Оценить, есть ли необходимость в кокусе для дальнейшей работы со сторонами;
- Организовать конструктивные переговоры, если медиатор не чувствует, что кокус нужен.

Зачастую, дискуссия является самой эмоциональной стадией процесса медиации. Несомненно, сторонам нужно дать возможность выговориться, высказать оппоненту всё, что накопилось. Именно поэтому медиаторы часто используют на этой стадии технику «вентилирования эмоций», то есть дают возможность сторонам избавиться от негативных эмоций, путём эмоционального диалога сторон друг с другом. Но здесь очень важно управлять процессом, направляя дискуссию в конструктивное русло. В противном случае, взаимодействие сторон лишь усугубится и их дальнейшее сотрудничество окажется под большим вопросом [22].

4. Кокус

Кокус или индивидуальная встреча с каждой стороной по очереди необходима для того, чтобы подготовить стороны к дальнейшим конструктивным переговорам. Стоит упомянуть, что на данной стадии также сохраняются все принципы медиации, именно поэтому длительность таких бесед равна и каждая из них конфиденциальна.

Задачами медиатора при индивидуальных встречах являются:

- Отработать эмоции стороны;

- Определить реальные интересы стороны;
- Преобразовать позиции, исходя из интересов;
- Сформулировать вместе со сторонами (индивидуально с каждым) вопросы для обсуждения в редакции данной стороны;
- Подготовить со стороной формулировки возможных предложений, исходя из определённых интересов;
- Проверить на реалистичность предложения, которые предполагается вынести на переговоры;
- Проработать вопрос с дисбалансом сил;
- Определить конфиденциальную и открытую информацию для предстоящей общей сессии и согласовать со сторонами (индивидуально);
- Подготовить стороны к работе на общей сессии;
- Обучить стороны конструктивному внесению предложений.

В случае, когда реализация той или иной задачи затрудняется, к примеру, когда стороны заходят в тупик, медиатору предоставляется возможность воспользоваться медиативными техниками. Основной из таких техник на данной стадии является «адвокат дьявола», которая эффективно помогает стороне посмотреть на самый невыгодный исход событий, в результате своей жёсткой позиции. При реализации данной техники, медиатору необходимо уверенно, но осторожно задавать вопросы, так чтобы не переборщить и тем самым не запугать сторону. В противном случае эта же сторона может заподозрить, что медиатор на стороне оппонента и тем самым его авторитет как специалиста может быть испорчен. В большинстве случаев, компетентность медиаторов позволяет не допустить такого результата. Так или иначе, плодотворная работа медиатора в кокусе позволяет найти точки интеграции сторон, что однозначно помогает в формулировке вопросов для обсуждения на общей переговорной сессии [15].

5. Дискуссия по выработке предложений (общая переговорная сессия).

Основной целью общей переговорной сессии является выработка вариантов предложений для урегулирования конфликта. Можно сказать, что эта стадия является одной из самых важных в процессе медиации, так как при условии качественно проделанной работы медиатора на предыдущих стадиях, к этому моменту в процессе медиации стороны ориентированы на сотрудничество и взаимовыгодное принятие решений.

К задачам медиатора здесь будут относиться следующие:

- Согласовать со сторонами вопросы для обсуждения;
- Определить порядок обсуждения вопросов;
- Помочь сторонам выработать предложения и проверить их на реалистичность;
- Уточнить, как стороны понимают предложенные варианты решения ситуации;
- Проверить, насколько выдвигаемые предложения соответствуют интересам сторон.
- Не смотря на то, что стороны готовы к конструктивному диалогу, медиатору важно не терять бдительность и контроль над процессом.
- Подготовка и заключение медиативного соглашения

Целью стадии по подготовке и заключению медиативного соглашения, несомненно, является составить само медиативное соглашение, которое будет соответствовать интересам обеих сторон и, следовательно, выполняться ими.

К задачам медиатора на данной стадии относятся:

- Ещё раз проверить, соответствуют ли выдвинутые предложения интересам сторон;
- Добиться, чтобы текст соглашения был написан (или проговорён) чётко и однозначно;
- Проверить, правильно ли стороны понимают, что будет происходить после того, как они уйдут с медиации;

- Проверить соглашение на реалистичность;
- Обсудить и включить санкции в случае невыполнения соглашения какой-либо из сторон.

Тестирование реальности принятых решений является наиболее эффективным методом, который требует последовательной и скрупулёзной работы медиатора.

7. Выход из медиации

Целью заключительной стадии медиации, а именно стадии выхода из медиации, является создание понимания у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации. Отсюда формулируются следующие задачи медиатора:

- Завершить процесс медиации (или медиативную сессию);
- Поблагодарить стороны за работу;
- Проверить удовлетворённость сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто);
- Согласовать действия и систему связи и оповещения, если стороны должны будут продолжить медиацию в ближайшее время;
- Договориться о действиях сторон в перерыве между сессиями.

Помимо вышеупомянутой проверки на удовлетворённость сторон результатами медиации, необходимо получить обратную связь также об удовлетворённости самим процессом сторонами и их эмоциональном состоянии, что позволяет медиатору получить обратную связь по результатам своей работы от сторон процесса и отметить для себя, на что стоит обратить внимание в последующей медиативной практике [18].

По завершению медиативных сессий, в итоговое медиативное соглашение может быть включён пункт о проверке соблюдения принятых сторонами решений. Такой пункт может быть обусловлен наличием договорённостей между сторонами, как правило, во время премедиации или во время обсуждения гарантий выполнения принятых решений. Данное

взаимодействие участников называется – постмедиация, то есть контрольная сессия и проводится она через 1.5 – 3 месяца после заключения медиативного соглашения.

Таким образом, после детального рассмотрения основных понятий, принципов и стадий медиации можно заключить, что эффективность технологии медиации зависит от посредника. Следовательно, при рассмотрении медиации как процесса важную роль играет медиатор, личностные и профессиональные качества которого, позволяют в максимально короткие сроки помочь участникам конфликтного взаимодействия найти наиболее эффективное решение в сложившейся ситуации. В связи с этим целесообразно будет рассмотреть личностные качества медиатора на разных этапах и стадиях процесса медиации и как они влияют на процесс в целом.

1.3. Медиация как средство разрешения конфликтов

Медиация – технология альтернативного урегулирования споров с участием нейтральной беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны (медиатора), который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения [21]. В современной отечественной и зарубежной литературе представлены различные определения понятия «медиация». В зарубежной литературе встречаются два подхода к определению понятия «медиации»: концептуальный и описательный.

Концептуальный подход предполагает определение понятия «медиации» рассматривать через принципы, цели и задачи примирительной процедуры с участием посредника. С позиции данного подхода медиация – это добровольная конфиденциальная процедура урегулирования споров, в ходе которой нейтральное лицо (медиатор) содействует сторонам в проведении переговоров в целях заключения взаимоприемлемого соглашения. В основном концептуальный подход носит теоретический характер. Описательный подход, напротив, больше носит практический характер. М.Робертс предлагает следующее определение, которое характерно описательному подходу: «медиация – это процедура урегулирования конфликта, при которой спорящие стороны встречаются с медиатором и разговаривают, после чего делают попытку разрешить противоречия» [21].

Г. Хесль под медиацией понимает «содействие посредничающего внешнего третьего, медиатора...в выработке совместно всеми участниками конфликта, готовыми принять на себя ответственность...» [82]. В российской научной литературе также не существует единого подхода к определению понятия «медиация». В.Ф. Яковлев считает, что «медиация – это один из видов посредничества, она представляет собой деятельность специалиста по урегулированию спора в рамках переговоров спорящих сторон в целях

заклучения между ними мирового соглашения» [87]. Согласно О.В. Александровой, медиация – это переговоры с участием третьей нейтральной стороны, которая является заинтересованной только лишь в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) максимально выгодно для обеих сторон [86]. С точки зрения Е.И. Носыревой, медиация – процесс урегулирования разногласий самими сторонами при помощи третьего независимого участника – посредника [52].

М.В. Гвоздарева рассматривает посредничество (медиацию) как процедуру, направленную на мирное разрешение конфликта, устранение его причин и последствий, которая может быть завершена достижением соглашения [10].

По мнению Д.Л. Давыденко понятие «медиация» означает процедуру посредничества, при которой третье лицо не дает рекомендаций в отношении возможных условий урегулирования спора, а оказывает им профессиональное содействие в организации и ведении процесса.

О.А. Аллахвердова определяет понятие «медиация», как «процесс переговоров, в котором медиатор (посредник) является организатором и управляет переговорами таким образом, чтобы стороны пришли к наиболее выгодному реалистичному и удовлетворяющему интересам обеих (всех) сторон соглашению, в результате выполнения которого конфликт между сторонами будет урегулирован» [2].

И.В. Решетникова предлагает рассматривать медиацию как форму примирения сторон, в ходе которой нейтральное лицо, избранное добровольно сторонами (исходя из его компетенции и авторитета), проводит переговоры [63].

И.Ю. Захарьяшева формулирует объемное определение понятия медиации, рассматривая посредничество как один из способов альтернативного разрешения спора, направленного на достижение взаимоприемлемого и целесообразного соглашения между спорящими сторонами в целях добровольного урегулирования правового конфликта

полностью или в части на основе конструктивных переговоров и сотрудничества, при котором по взаимному волеизъявлению субъектов – участников спора привлекается посредник (лицо, обладающее квалификацией, необходимой для участия в урегулировании конкретного правового конфликта), решения которого не носят обязательного характера для лиц, имеющих материальную заинтересованность в исходе спора [19].

В результате анализа литературы были отмечены следующие особенности процесса медиации:

1. Вступление конфликтующих сторон в медиацию осуществляется на добровольной основе, медиатор участниками процесса выбирается свободно.

2. В медиации стороны конфликта самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта. Медиатор никаких решений по поводу спорщиков и сути конфликта не принимает.

3. Круг обсуждаемых вопросов в медиации широкий, в связи с этим стороны имеют возможность обсудить все аспекты ситуации.

4. Медиация нацелена на поиск согласия, в связи с этим все решения в процессе медиации принимаются сторонами обоюдно и участники добровольно берут на себя обязанность выполнять все аспекты принятого совместно соглашения.

5. В ходе медиации основной акцент делается не на оценку событий прошлого, а на интересы сторон и развитие дальнейших деловых взаимоотношений.

6. В процессе медиации каждая сторона имеет возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса.

7. Процедура медиации проходит конфиденциально.

Вся информация о сути конфликта остается между конфликтующими сторонами и медиатором. Медиация не может состояться и быть успешной без наличия и выполнения определенных принципов. Основными принципами медиации являются: добровольность, конфиденциальность процедуры, независимость (беспристрастность) медиатора, равноправие и

сотрудничество сторон, уважение к противоположной стороне. Принцип добровольности.

Медиация – это добровольный процесс, он основан на стремлении сторон достигнуть честного и справедливого соглашения [46]. Добровольность заключается в том, что ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Также этот принцип предполагает, что стороны без принуждения извне, по взаимному согласию принимают решения в рамках процесса и могут, как и медиатор, отказаться от участия в нем и прекратить переговоры, в любой момент.

В процессе медиации стороны свободны в определении условий медиативного соглашения, могут выдвигать любые предложения и отвергать предложения другой стороны без объяснения причин. В медиативное соглашение могут быть включены только те условия, которые стали результатом взаимного согласия конфликтующих сторон. Соглашение подлежит исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон.

Принцип конфиденциальности процедуры.

Конфиденциальность, в широком смысле, означает правило, в силу которого факт проведения процедуры медиации, а также сведения, включая устную информацию, и документы, которые использовались в ходе процесса медиации, не подлежат разглашению, если иное не установлено соглашением сторон [61]. Данный принцип предполагает то, что вся информация, обсуждаемая в ходе медиации, а также информация об условиях медиативного соглашения остается внутри процесса.

Медиатор должен обеспечить разумные ожидания сторон в отношении конфиденциальности, не должен разглашать ход и результаты медиации, если у него нет разрешения сторон или, если этого не требует закон.

Гарантия конфиденциальности является важной для сторон, в связи с этим медиатор должен заранее обсудить и договориться со всеми участниками

конфликта о правилах, которые будут использоваться в процессе медиации в данном направлении.

Если медиатор проводит приватные заседания со сторонами, содержание, с точки зрения конфиденциальности, должно быть обсуждено со всеми сторонами предварительно. В целях защиты целостности процесса медиации, медиатор должен избегать передачи кому-либо информации о поведении сторон входе медиации, качестве дела или предлагаемых решениях [46].

Принцип независимости (беспристрастности) медиатора. Суть данного принципа в том, что медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо, быть независимым от всех участников конфликтной ситуации, а также от предмета спора. Принцип независимости (нейтральности) в медиации требует не того, чтобы медиатор дистанцировался от сторон, а того, чтобы он имел представление о мировоззрении каждого из участников. В этом значении «нейтральность» трактуется как объективность и справедливость медиатора, и проведение процедуры без проявления предпочтения или предоставления преимуществ какой – либо из сторон [61].

Медиатор должен избегать такого поведения, которое давало бы повод почувствовать пристрастность по отношению к другой стороне. Качество процесса медиации повышается, когда у сторон есть уверенность в беспристрастности медиатора. Медиатор должен остерегаться пристрастности или предубеждений, основанных на личностных характеристиках сторон, их социального происхождения или поведения на медиации [46].

Медиатор должен раскрыть все известные ему имеющие или потенциальные интересы в конфликте. При обнаружении данных интересов, медиатор должен отказаться от медиации или получить согласие сторон на проведение процедуры. Медиатор должен избегать проявления заинтересованности в конфликте не только во время медиации, но и после. Без согласия всех сторон, медиатор не должен устанавливать

профессиональные отношения с какой – либо из сторон конфликта по касающемуся или нет делу при условии, если это может вызвать законные вопросы целостности процесса медиации. Принцип равноправия и сотрудничества сторон.

Равноправие сторон означает, что ни один из участников медиации не имеет никаких процедурных преимуществ, всем участникам предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения.

Правовое положение сторон одинаково и ни одна из них не может принуждать другую к каким-либо действиям. Стороны равны и рассчитывают найти решение, которое будет выгодно для них обеих [61].

Ни за одной стороной не может быть признано право считать приемлемым для нее, только один результат.

Медиация должна опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества и ориентацию на результат «выигрыш - выигрыш».

Медиатор не вправе ставить своими действиями в преимущественное положение либо умалять интересы одной из сторон конфликта.

Принцип уважения к противоположной стороне.

Стороны должны быть готовыми обсуждать не только свои мнения, но и мнения друг друга и совместно искать выход из сложившейся ситуации. На процедуре медиации запрещено унижать, оскорблять, перебивать друг друга, наоборот необходимо попытаться услышать и понять точку зрения другого. Медиатор предлагает, а во время процедуры при необходимости призывает придерживаться принципа уважения и сотрудничества [46].

Для целостного представления медиации как способа разрешения спорных ситуаций рассмотрим классификацию и виды данной процедуры. Л. Боуль и М. Несик предлагают рассматривать медиацию в зависимости от целей проведения процедуры [2], авторы выделяют следующие виды медиации:

1. Обзорная медиация – цель данной процедуры является определение предмета спора и более четкое, адекватное обозначение границ конфликта.

2. Медиация урегулирования конфликта – проводится с целью урегулирования спора и достижения взаимовыгодного соглашения;

3. Медиация сдерживания конфликта – в процессе данного вида медиации осуществляется выработка правил поведения, которые в свою очередь делают возможным дальнейший диалог сторон по поводу окончательного разрешения конфликта тем или иным способом.

4. Медиация заключения договоров – используется во время переговоров по поводу заключения договора, нацелена на формирование однозначного понимания позиций и интересов будущих партнеров.

5. Медиация выработки политического решения – применяется с целью выработки политических решений с учетом интересов общественности.

6. Превентивная медиация – целью является предупреждение конфликта. Данная классификация представляет собой не только теоретический, но и практический интерес, так как позволяет выявить основные направления применения медиации. Если медиация зависит от общих целей, предлагается выделять два вида медиации:

1. Превентивная медиация, которая подразделяется на три подвиды: – медиация заключения соглашения; – медиация сопровождения соглашения проекта, данный вид применим при реализации долгосрочных проектов, в целях быстрого разрешения противоречий на ранних стадиях и, тем самым, обеспечения своевременного завершения работ; – медиация выработки политического решения.

2. Медиация возникшего спора, данному виду можно отнести следующие подвиды:

- обзорная медиация;
- медиация сдерживания развития спора;
- медиация урегулирования спора [2].

В зависимости от порядка применения медиативной процедуры сторонами, медиация подразделяется на следующие виды:

1. Добровольную медиацию, применяется на основании взаимного согласия сторон.

2. Обязательную медиацию – это примирительная процедура, проводимая в императивном порядке на основании закона, по постановлению суда или иного уполномоченного органа [2].

Медиация в зависимости от технологии её проведения классифицируется на следующие виды:

1. Совместная медиация, суть которой заключается в том, что обе стороны принимают непосредственное участие в процедуре.

2. Челночная медиация (шатл–медиация), когда медиатор проводит поочередные встречи с каждой из сторон отдельно.

3. Медиация, проводится одним медиатором.

4. Ко-медиация (со–медиация), проводится двумя и более медиаторами, данная процедура медиации, наиболее приемлема для разрешения семейных споров. 5. Очная медиация или медиация по телефону или с использованием иных технических средств (on–line медиация) [2].

В научной литературе представлена и другая классификации видов медиации:

1. Медиация, ориентирована на решение проблем. Основной особенностью данного подхода является сосредоточенность на интересах людей, а не на позициях исхода конфликта, которые стороны заявляют как наиболее предпочтительные. В рамках данного подхода медиатор вначале предлагает сторонам изложить свои позиции, а уже потом помогает им признать, что у сторон существуют общие интересы и потребности.

2. Трансформативная медиация.

Данный подход позволяет участникам определить ход медиации, в то время как медиатор следует за ними (а не наоборот, когда участники следуют указаниям медиатора). В данном случае, участникам конфликта

предоставляется возможность по – новому взглянуть на происходящее и понять это сердцем, а не только разумом. Ключевыми компонентами данного вида медиации являются «слышание» и «слушание», именно это помогает участникам конфликта пережить некую «трансформацию» и прийти к взаимопониманию, что, в свою очередь, способствует признанию ими потребностей друг друга и более чуткому отношению к таким потребностям.

3. Нарративная медиация.

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

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

5. Медиация, основанная на понимании. Главная цель этого подхода заключается в разрешении спора посредством понимания, так как более глубокое понимание сторонами их собственных перспектив, приоритетов и интересов, как и перспектив, приоритетов и интересов всех других сторон, делает их способными совместными усилиями преодолеть возникший между ними конфликт. В рамках подхода ключевым значением является ответственность сторон за решение, которые они принимают. Данная медиация предполагает, что сами участники, а не профессионалы, наиболее полно представляют себе суть спора и имеют наилучшие возможности найти решение.

6. Восстановительная медиация. Восстановительная медиация направлена на создание условий для диалога, в процессе которого ответственность за принятые решения лежит на сторонах – участниках

конфликта, и в результате которого происходит заглаживание вреда и восстановление отношений, внутриличностных статусов участников конфликта. Таким образом, основная задача медиатора - не помирить стороны, а создать такие условия для сторон и их диалога, в которых они смогут сами прийти к важному восстановительному эффекту примирения и заключению договора. 7. Оценочная медиация. Медиатор влияет на процесс медиации, оценивая происходящее, а при определённых обстоятельствах и оказывает влияние на результат диалога, при необходимости предлагая свои варианты разрешения конфликта [11].

Существуют различные подходы к выделению и описанию моделей медиации, как в зарубежной, так и в отечественной науке. Модели медиации выделяются только в теории и представляют абстрактную конструкцию примирительной процедуры. Одной из наиболее известной моделью медиации является «Сетка Л. Рискина», автор выделяет два ключевых параметра детерминирующих медиативный процесс:

1. роль медиатора, в рамках данной модели посредник имеет право давать оценку, осуществлять юридическую квалификацию и консультирование, либо ограничиться содействием сторонам конфликта в выработке соглашения;

2. предмет медиации, модель строится, на основе узкого подхода, когда медиативная процедура не выходит за рамки предмета спора, либо широкого, в данном случае рассматриваются любые противоречия и разногласия сторон, даже не связанные с изначальными требованиями [40].

Л. Боуль и М. Несик выделяют четыре модели медиации:

1. Классическая медиация (содействия и урегулирования спора). Предполагает организацию и проведение интегративных переговоров, выявление интересов сторон, расширение возможных вариантов урегулирования конфликта и содействие в выработке соглашения выгодного всем участникам. Роль медиатора ограничивается организацией процедуры. Данная модель побуждает стороны к поиску креативных возможностей

решения проблем и самостоятельной активности в достижение конечного результата. Недостатки модели заключаются в том, что она является достаточно продолжительной и медиатор должен владеть специальными знаниями и навыками. Классическая медиация может быть использована в урегулировании конфликтов в любой категории дел [40].

2. Медиация оценки спора. Предусматривает активную руководящую роль посредника, который использует свои профессиональные знания и опыт в целях содействия сторонам в осознании сильных и слабых сторон своих позиций, законных прав и обязанностей, а также перспектив разрешения спора. Медиатор, предоставляя объективную информацию, по сути, спора может выражать свое мнение, но не должен консультировать, давать советы по конкретным вопросам. К преимуществам данной модели можно отнести профессиональные знания медиатора в сфере предмета спора, осознание сторонами правового решения спора. Недостатки заключаются в том, что присутствует сильная интервенция медиатора, в связи, с чем снижается самостоятельность сторон и их ответственность за результат [9].

3. «Расчетная» медиация. Представляет собой переговоры между сторонами, целью которых являются достижение компромисса посредством взаимных уступок сторон. Истинные потребности и интересы сторон в «расчётной» модели не учитываются, таким образом, увеличивается вероятность манипуляции со стороны недобросовестных участников посредством выдвижения завышенных требований. Отрицательный момент данной модели является в том, что часто она оказывается неуспешной из-за проблемы «последний шаг», когда одна из сторон должна пойти на финальную уступку на пути к компромиссу.

Такая модель медиации оправдана при рассмотрении дел, предметом которых являются исключительно денежные средства, а отношения носят краткосрочный характер [20].

4. Терапевтическая медиация. Применяется при урегулировании споров, содержащих эмоциональные составляющие. Данная модель

направлена на выявление истинных интересов и выработку консенсуального решения, при этом особое внимание уделяется психологическим причинам конфликта. Владение медиационными компетенциями для медиатора является обязательным. Преимущества и недостатки данной модели аналогичны классической медиации. Терапевтическая модель применяется для урегулирования семейных и бытовых конфликтов, между родственниками и субъектами связанными длительными дружескими отношениями [40].

Махтельд Пель, описывает следующие модели медиации:

1. Содействующая (фасилитативная). Основной целью данной модели является быстрое решение проблемы с учетом истинных интересов сторон. Медиатору в этом случае отводится роль инициирования общения между сторонами и наблюдения за ходом переговоров, что позволит сторонам рождать собственные решения и объективно оценить исход конфликта, он будет являться организатором самой процедуры медиации. К преимуществам содействующей модели можно отнести широкий спектр возможных вариантов урегулирования конфликта, как следствие быстрое нахождение решения с учетом взаимных интересов сторон и сохранения деловых взаимоотношений. Ответственность по поводу принятого решения, и его выполнению будет полностью на конфликтующих сторонах. Недостаток модели в том, что процесс медиации может занимать больше времени и усилий сторон, которые могут превышать их возможности из-за необходимости дополнительной подготовки к процедуре.

Медиация содействия в урегулировании спора эффективна при рассмотрении любых категорий дел, по которым возможно примирение [55].

2. Трансформативная модель. Особенность ее заключается в том, что медиатор в работе со сторонами использует методы профессионального вмешательства в конфликт, позволяющими трансформировать его, а также все методики, применяемые при содействующей модели, которые помогают ему лучше понять психологические причины спора и повлиять на

позитивный настрой сторон (уверенность в собственных силах, признании сторонами друг друга). Изначально медиатор сосредотачивается на проблемах во взаимоотношениях и общении участников конфликта в связи с этим разрешение конфликта откладывается на более поздний срок. Негативным моментом трансформативной модели может выступать тот факт, что в процессе медиации происходит сильная интервенция медиатора, тем самым снижается самостоятельность сторон и их ответственность за результат. Представленная модель применяется для урегулирования семейных и бытовых конфликтов между родственниками [55].

Применение технологии медиации, возможно, в различных областях для урегулирования всевозможных конфликтов:

- противоречия в коммерческой сфере; – межличностных и внутрикорпоративных;
- споры в банковской и страховой сфере;
- сопровождение проектов, реализация которых затрагивает интересы многих сторон; – разногласия внутри трудового коллектива, между подчиненным и руководителем;
- семейные споры, в том числе при расставаниях и развода;
- проблемы бытового и жилищного характера; – споры о разделе имущества или финансов; – конфликты в сфере образования и здравоохранения;
- межкультурные конфликты, и многие другие.

1. Медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора), который оказывает профессиональное содействие сторонам в проведении переговоров по разрешению конфликта, помогает им самостоятельно выработать взаимоприемлемое соглашение и принять на себя ответственность за его исполнения.

2. Основной особенностью медиации является то, что она осуществляется на добровольной основе конфликтующих сторон, участники имеют возможность в любой момент отказаться от продолжения процесса. В

процессе медиации все участники самостоятельно вырабатывают и принимают решения по урегулированию конфликта, что способствует более осознанному подходу к разрешению сложившейся ситуации. В связи с тем, что круг обсуждаемых вопросов в медиации широк стороны имеют возможность обсудить все аспекты конфликтной ситуации. В ходе медиации стороны принимают все решения обоюдно, так как данный процесс нацелен на поиск согласия. Основной акцент в процессе медиации делается на интересы сторон и развитие дальнейших деловых отношений. Вся информация о сути конфликта не выходит за пределы медиативной процедуры.

3. Для успешности медиативной процедуры необходимо придерживаться следующих принципов: добровольности (участие сторон в медиации строится на добровольной основе); конфиденциальности процедуры (заключается в том, что информация об условиях медиации не подлежит разглашению); независимости (беспристрастности) медиатора (суть принципа в том, что медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо, быть независимым от участников и предмета спора); равноправия и сотрудничества сторон (медиация должна опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества и ориентироваться на результат «выигрыш-выигрыш»); уважения к противоположной стороне.

4. Существуют различные виды медиации, которые направлены на разрешение спорных ситуаций. Классифицируются виды медиации в зависимости от общей цели, порядка и сферы применения медиативной процедуры, технологии проведения процесса, специфики конфликта.

5. Модели медиации отражают ее процедурные особенности через характеристику компонентов примирительной процедуры, то есть тип переговорного процесса в сочетании с медиативной технологией, реализуемой посредником. В отличие от видов медиации, модели выделяются только в теории и представляют собой абстрактную конструкцию процедуры примирения.

6. Применение медиации возможно в различных областях жизнедеятельности человека для разрешения всевозможных конфликтов (семейных, образовательных, юридических, политических, трудовых и т.д.).

1.4. Модель формирования медиативных способностей учителей школы

Для нашего исследования важным является последовательное, целенаправленное изучение развития межличностных отношений подростков в условиях образовательной организации, что в полной мере выполняет метод целеполагания «Дерево целей».

По мнению доктора психологических наук В.И. Долговой, основополагающей среди всех процедур является процедура целеполагания, которая характеризуется как процесс выбора и реального определения цели, представляющая собой идеальный образ будущего результата деятельности [32].

Основой целеполагающей деятельности в процессе исследования межличностных отношений подростков в условиях образовательной организации является этап построения иерархии целей – «дерева целей», представленных на рисунке 1.



Рис.1. – дерево целей проблемы формирования медиативных способностей учителей школы

Генеральная цель: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы формирования медиативных способностей учителей школы.

1. Теоретически обосновать проблему формирования медиативных способностей учителей школы в условиях образовательной организации.

1.1. Изучить состояние проблемы медиативных способностей учителей в условиях образовательной организации.

2.1 Раскрыть особенности развития межличностных отношений субъектов образовательного процесса..

3.1 Разработать модель формирования медиативных способностей учителей школы.

2. Организовать и провести исследование по выявлению уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных способностей учителей.

2.1. Определить этапы, методы и методики исследования уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных способностей учителей.

2.2 Охарактеризовать выборку исследования и проанализировать результаты исследования.

3. Провести опытно-экспериментальное исследование уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных способностей учителей.

3.1 Разработать и реализовать программу формирования медиативных способностей учителей школы.

3.2 Проанализировать полученные реализации программы.

3.3. Разработать психолого-педагогические рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса средствами школьной медиации.

В психологии под моделированием понимают разработку целей или общей идеи создания педагогических систем, процессов или ситуации, а также основных путей их достижения [48].

Доктор философских наук Г.И. Рузавин разделил модели по их назначению на познавательные, прагматические и инструментальные.

Рассмотрим эти модели:

1) Познавательная (теоретическая) модель выступает как средство соединения новых и старых знаний;

2) Прагматическая (прикладная) модель выступает как средство организации практических действий, которое включает рабочее представление целей системы для ее управления;

3) Инструментальная модель выступает как средство построения, при котором исследование включает в себя познавательную и прагматическую модель [56].

Профессор В.И. Долгова отмечает, что термин «модель» приобрел общенаучный характер. В широком смысле обозначает «мысленно представляемую или материально реализованную систему, которая отображает или воспроизводит объект исследования (природный или социальный) и способна замещать его так, что её изучение дает нам новую информацию об этом объекте» [33].

Модель строится поэтапно:

1. Первый этап построение знаний об объекте-оригинале.

2. На втором этапе модель представляет собой самостоятельный объект исследования. Этап характеризуется проведением экспериментов, при которых сознательно изменяются условия функционирования модели и систематизируются данные о ее действии. Конечным результатом будет совокупность знаний о модели.

3. На третьем этапе происходит перенос тех совокупных знаний с модели на оригинал, то есть будут формироваться множества знаний. Знания о модели должны быть скорректированы с учетом тех свойств объекта-оригинала, которые не нашли отражения или были изменены при построении модели.

4. На четвертом этапе осуществляется практическая проверка полученных с помощью моделей знаний и их использование для построения обобщающей теории объекта, его преобразования или управления им.

С учетом выше изложенного, рассмотрим модель формирования медиативных способностей учителей школы, которая представлена на рисунке 2.

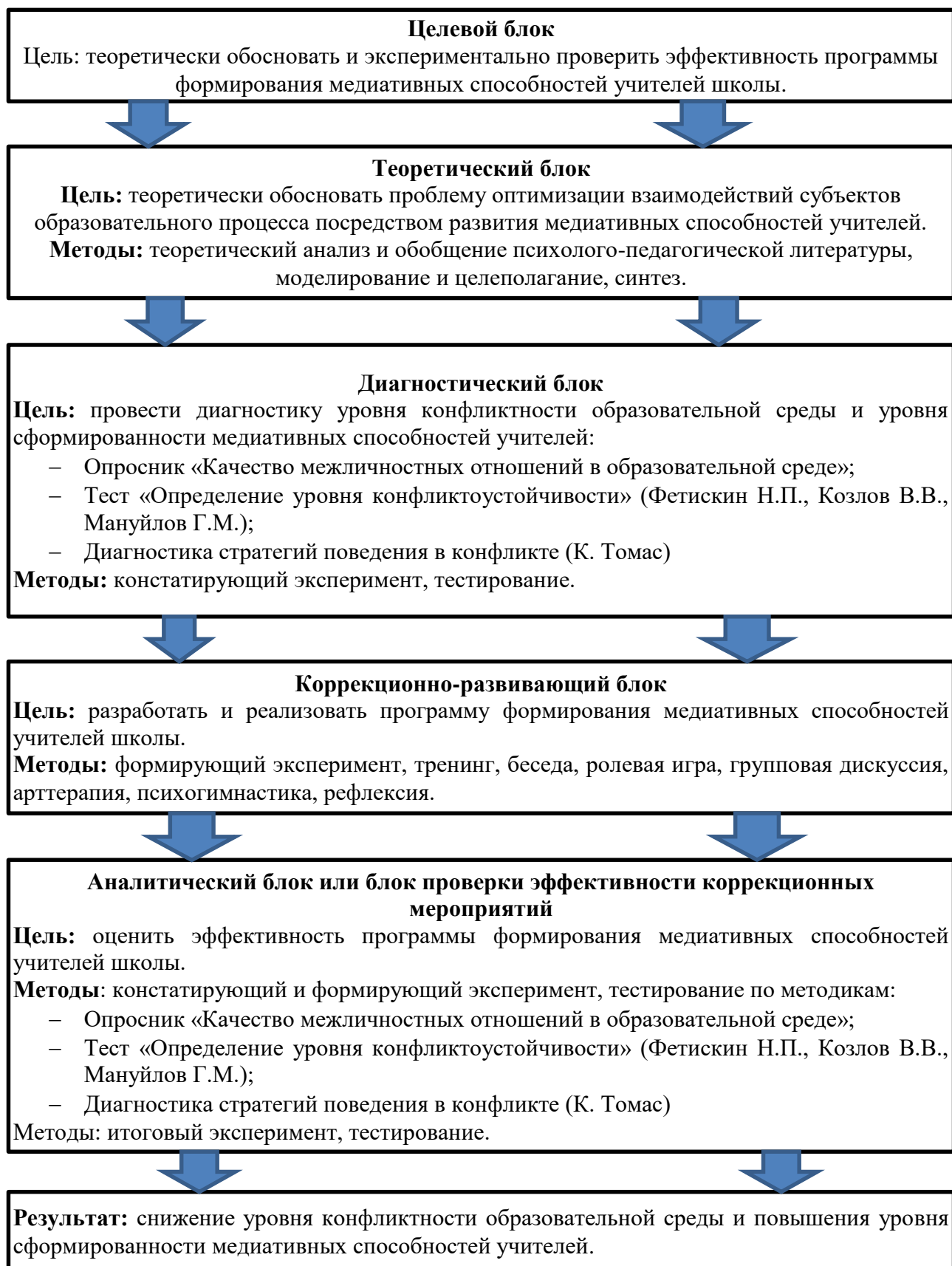


Рис. 2. Модель формирования медиативных способностей учителей школы

Рассмотрим более подробно блоки представленной модели:

Целевой блок

Цель: теоретически обосновать проблему оптимизации взаимодействий субъектов образовательного процесса посредством развития медиативных способностей учителей.

Теоретический блок

Цель: теоретически обосновать проблему оптимизации взаимодействий субъектов образовательного процесса посредством развития медиативных способностей учителей.

Методы: теоретический анализ и обобщение психолого-педагогической литературы, моделирование и целеполагание, синтез..

Диагностический блок

Цель: провести диагностику уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных способностей учителей:

- Опросник «Качество межличностных отношений в образовательной среде»;
- Тест «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.);
- Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас)

Методы: констатирующий эксперимент, тестирование.

Коррекционно-развивающий блок

Цель: разработать и реализовать программу формирования медиативных способностей учителей школы.

Методы: формирующий эксперимент, тренинг, беседа, ролевая игра, групповая дискуссия, арттерапия, психогимнастика, рефлексия..

Коррекционно-развивающий блок разрабатывается на основе результатов первичной психологической диагностики и включает разработку и реализацию программы формирования медиативных способностей учителей школы.

Данный блок включает в себя проведение формирования медиативных способностей учителей школы с помощью упражнений, игр, беседы, дискуссии, релаксации, рефлексии

Аналитический блок или блок проверки эффективности коррекционных мероприятий.

Цель: оценка эффективности программы формирования медиативных способностей учителей школы.

Методы: констатирующий и формирующий эксперимент, тестирование по методикам:

- Опросник «Качество межличностных отношений в образовательной среде»;
- Тест «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.);
- Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас).

Результат: снижение уровня конфликтности образовательной среды и повышения уровня сформированности медиативных способностей учителей.

Таким образом, мы разработали дерево целей и модель формирования медиативных способностей учителей школы. Разработанная нами модель разделена на блоки: целевой, теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий, аналитический или блок проверки эффективности коррекционных мероприятий, в конечном итоге представлен результат.

Выводы по главе 1.

Вопрос формирования медиативных способностей учителей как одной из составляющих их профессиональной компетентности является особенно актуальным поскольку сформированность и наличие в управленческой культуре учителя именно данного вида компетентности позволяет ему профессионально управлять взаимодействием. Однако в современной практике профессиональной подготовки учителей школы наблюдается противоречие между необходимостью целенаправленного формирования их медиативных способностей и недостаточной разработанностью технологии формирования данного вида компетентности.

Педагогическое взаимодействие – процесс, происходящий между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направленный на развитие личности ребенка. Педагогическое взаимодействие — одно из ключевых понятий педагогики и научный принцип, лежащий в основе воспитания.

Среди специфических свойств педагогических взаимодействий можно выделить:

- последовательность, непрерывность и одновременную дискретность педагогических взаимодействий;

- нацеленность на передачу знаний, умений, общественного опыта подрастающему поколению для социального воспроизводства общества;

- необходимость создания условий для самоактуализации и самореализации каждого субъекта, включенного в систему педагогических взаимодействий;

- диалектическую взаимосвязь с процессом общения и его сторонами: информативной, интерактивной и перцептивной как основой педагогического процесса;

- закономерную асимметричность позиций субъектов педагогического взаимодействия, создающую основание для развития и саморазвития субъектов и объектов в педагогическом пространстве.

Медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора), который оказывает профессиональное содействие сторонам в проведении переговоров по разрешению конфликта, помогает им самостоятельно выработать взаимоприемлемое соглашение и принять на себя ответственность за его исполнения.

При рассмотрении медиации как процесса важную роль играет медиатор, личностные и профессиональные качества которого, позволяют в максимально короткие сроки помочь участникам конфликтного взаимодействия найти наиболее эффективное решение в сложившейся ситуации. В связи с этим целесообразно будет рассмотреть личностные

качества медиатора на разных этапах и стадиях процесса медиации и как они влияют на процесс в целом.

Для успешности медиативной процедуры необходимо придерживаться следующих принципов: добровольности (участие сторон в медиации строится на добровольной основе); конфиденциальности процедуры (заключается в том, что информация об условиях медиации не подлежит разглашению); независимости (беспристрастности) медиатора (суть принципа в том, что медиатор должен проводить медиацию беспристрастно и справедливо, быть независимым от участников и предмета спора); равноправия и сотрудничества сторон (медиация должна опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества и ориентироваться на результат «выигрыш-выигрыш»); уважения к противоположной стороне.

Существуют различные виды медиации, которые направлены на разрешение спорных ситуаций. Классифицируются виды медиации в зависимости от общей цели, порядка и сферы применения медиативной процедуры, технологии проведения процесса, специфики конфликта.

Были разработаны дерево целей и модель формирования медиативных способностей учителей школы. Разработанная модель разделена на блоки: целевой, теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий, аналитический или блок проверки эффективности коррекционных мероприятий, в конечном итоге представлен результат.

Генеральная цель модели: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы формирования медиативных способностей учителей школы.

Глава 2. Опытнo-экспериментальная работа по формированию медиативных способностей как фактора оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды

2.1. Констатирующий этап по выявлению уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных способностей учителей

Опытнo-экспериментальная работа проходила на базе КГУ «Основная средняя школа №1 отдела образования Житикаринского района» Управления образования акимата Костанайской области, Казахстан. В исследовании принимали участие 17 учителей.

Цель опытнo-экспериментальной работы – разработать и апробировать программу формирования медиативных способностей учителей школы и выявить уровень сформированности конфликтности коллектива.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить следующие **задачи**:

- 1) определить критерии и показатели, которые можно использовать для оценки уровня сформированности медиативных способностей учителей школы;
- 2) подобрать психолого-педагогический диагностический инструментарий, позволяющий оценить уровень конфликтности образовательной среды и уровень сформированности медиативных способностей учителей;
- 3) определить содержание программы формирования медиативных способностей учителей школы;
- 4) реализовать программу формирования медиативных способностей учителей школы;
- 5) проанализировать динамику изменения уровня конфликтности образовательной среды и уровня сформированности медиативных

способностей учителей, сформулировать выводы относительно эффективности разработанной программы.

Для оценки уровня сформированности медиативных способностей учителей нами были определены следующие критерии и показатели.

Таблица 1.

Критерии и показатели уровни сформированности медиативных способностей учителей

Критерий	Показатели	Способ исследования (инструментарий)
Эффективность разрешения конфликтов	Признаки конфликтогенности в интеллектуальной, мотивационной сферах личности учителя	Опросник «Качество межличностных отношений в образовательной среде» В.В. Коврова
Эффективность профилактики конфликтов	Сформированность у учителя знаний о конфликтах, их профилактике, возможных стратегиях их разрешения, ведении переговоров;	Тест «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)
Эффективность управления конфликтами	Взаимодействие с участниками в конфликтной ситуации с использованием технологий разрешения конфликтов и технологий управления конфликтами (в том числе рефлексивное слушание; ясная и точная передача собственной точки зрения и позиции; установление и соблюдение правил и порядка ведения переговоров; анализ и критическая оценка действий конфликтующих сторон; принятие взвешенных и ответственных решений)	Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас)

Охарактеризуем выбранные диагностические методики.

Исследуем особенности взаимодействия субъектов образовательного процесса с помощью *опросника «Качество межличностных отношений в образовательной среде» В.В. Коврова (Приложение 1)*.

Цель методики: выявление степени соотношения позитивного и негативного отношения в системе межличностного взаимодействия подростков в образовательной среде [27].

Оборудование: ручки, специальные бланки.

Свой эксперимент, по опроснику «Качество межличностных отношений в образовательной среде», мы проводили в классе из 14 человек. Перед началом работы испытуемым прочиталась инструкция: «В рамках научной работы мы исследуем психологический климат в школах для того, чтобы понять, что можно изменить к лучшему. Мы просим тебя ответить на вопросы нашей анкеты. Отвечая на каждый вопрос, нужно выбрать только один вариант ответа. В анкете нет правильных и неправильных ответов, нам важно знать, что происходит на самом деле. Подписывать анкету не обязательно, а отвечать нужно честно, иначе эта работа потеряет всякий смысл. Поставьте знак «+» в той колонке, которая соответствует баллу, отражающему степень твоего согласия с предлагаемым суждением. Твоё мнение и баллы соотносятся так:

- 1) полностью согласен – 4 балла;
- 2) скорее согласен – 3;
- 3) трудно сказать – 2;
- 4) скорее не согласен – 1;
- 5) совершенно не согласен – 0.

Тест Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.) (Приложение 2).

Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта – межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности. Проведение исследования строится на оценке десяти полярных суждений, указанных в бланке, которые в большей мере свойственны поведению испытуемого. Первой задачей испытуемого является самостоятельное определение соответствия одного из суждений его проявлениям во взаимодействии с другими людьми. Затем выбранное суждение испытуемый оценивает по 5-балльной системе. Промежуточная оценка 3 балла означает равнозначное присутствие обоих качеств. Крайние же значения 4-5 и 1-2 характеризуют

либо уклонение от споров, либо непринужденное участие в разрешении спорных моментов.

Обработка и интерпретация данных теста представляет собой подсчет общей суммы баллов и анализ полученного профиля поведения в спорных ситуациях. С целью внесения необходимых коррективов в поведение испытуемому предлагается провести анализ причин полярных стратегий поведения. К категории испытуемых с высоким уровнем конфликтостойчивости относятся испытуемые, набравшие 40-50 баллов. Средний уровень конфликтостойчивости (30-40 баллов) свидетельствует об ориентации личности на компромисс, о наличии стремления избегать конфликт. Низкий уровень конфликтостойчивости (20-30 баллов) является показателем выраженной конфликтности личности. Очень низкий уровень конфликтостойчивости (1-19 баллов) характерен для испытуемых с ярко выраженной конфликтностью.

Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас).

(Приложение 3).

Данная диагностическая методика предназначена для исследования предрасположенности личности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Методика также позволяет исследовать адаптационные и коммуникативные особенности личности, стиль межличностного взаимодействия. Опросник состоит из 30 пар утверждений, в каждой из которых испытуемому необходимо выбрать одно и отметить его на бланке ответов. Интерпретация осуществляется на основании анализа полученных данных по каждой из пяти оцениваемых шкал в соответствии с типом поведения в конфликтной ситуации [8].

Перейдем к характеристике констатирующего эксперимента.

Результаты опросника «Качество межличностных отношений в образовательной среде» В.В. Коврова на рисунке 2.

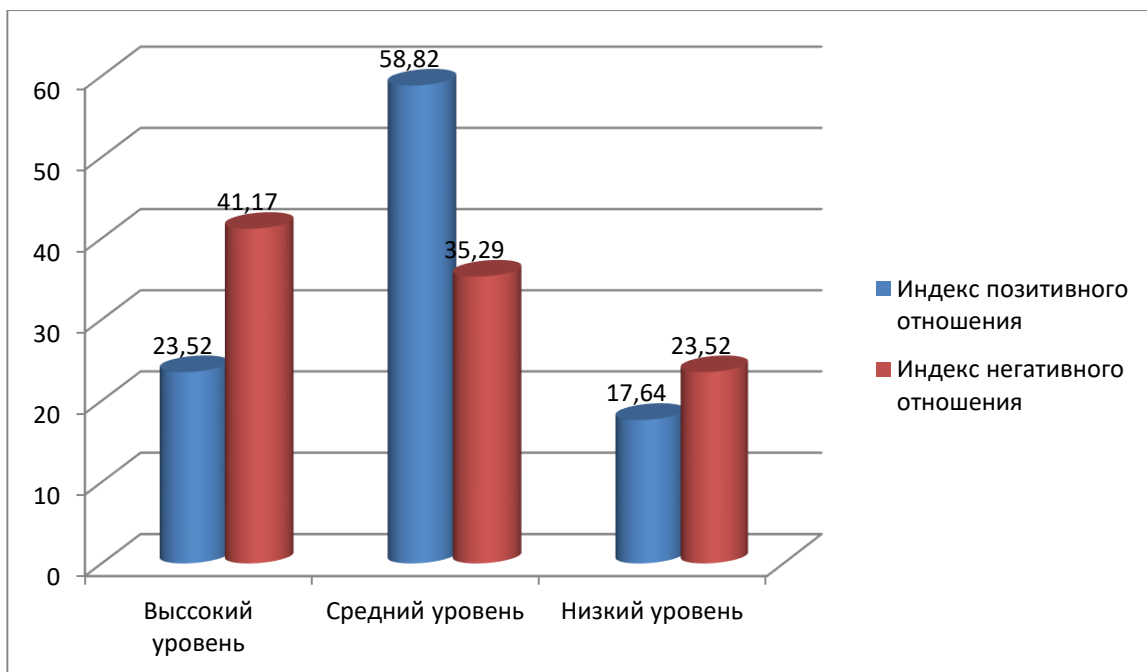


Рис. 2. Распределение результатов диагностики уровня межличностных отношений по методике «Качество межличностных отношений в образовательной среде» В.В. Коврова

Как видно из рисунка 2, показатель индекса позитивного отношения в межличностных отношениях в образовательной среде преобладает на среднем уровне у 8 испытуемых (41,17%), а показатель индекса негативного отношения в среднем значении у 9 испытуемых (47,06%). Показатель индекса позитивного отношения у 3 учителей (17,64%) и негативного отношения учителей на низком уровне у 4 испытуемых (23,53%). Показатель индекса негативного отношения учителей на высоком уровне превышает на 17,65% индекса позитивного отношения, то есть в образовательной среде могут проявляться: конфликтность, враждебность, манипулятивное отношение.

Таким образом, можно говорить о среднем уровне безопасности образовательной среды и преобладании ощущения опасности над ощущением безопасности в межличностных отношениях в образовательной среде.

Перейдем к характеристике результатов по тесту определения уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. (рисунок 3).

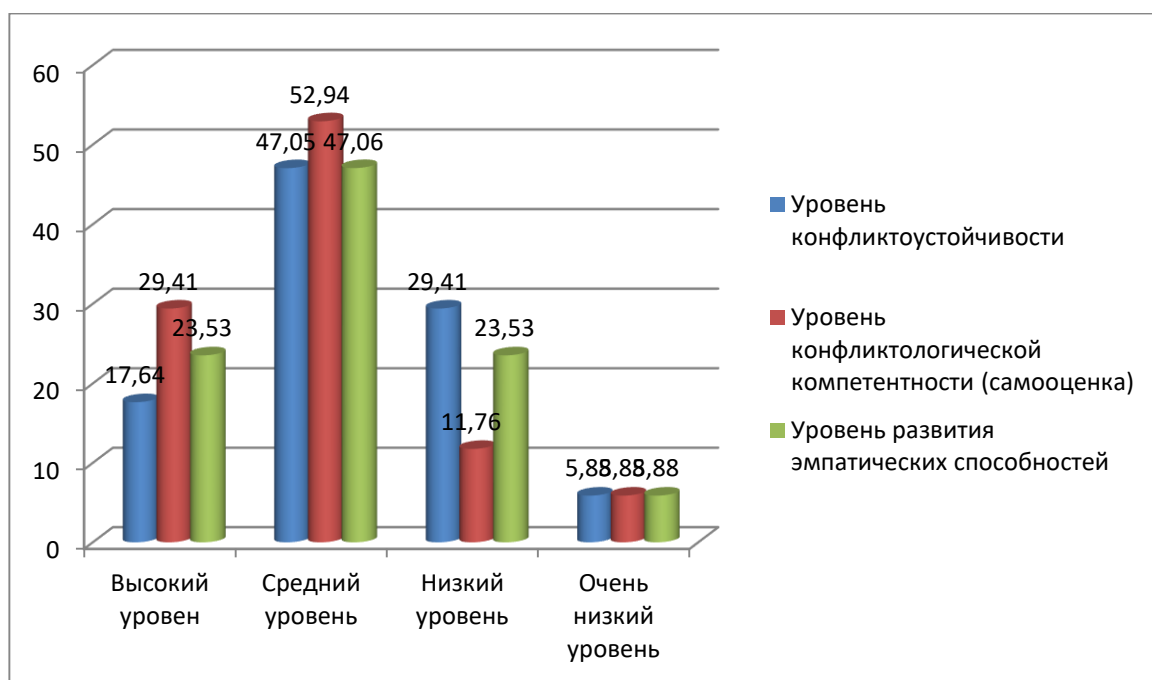


Рис. 3. Результаты исследования конфликтологической компетентности учителей по показателям на констатирующем этапе эксперимента

Анализ представленных данных свидетельствует о том, что более трети респондентов показывают низкий и очень низкий уровень сформированности конфликтоустойчивости и уровня развития эмпатических способностей. В тоже время данные о самооценке уровня сформированности конфликтологической компетентности позволяют сделать вывод, что 29,41% участников исследования считают, что обладают высоким уровнем конфликтологической компетентности, и лишь 11,76% осознают его как низкий. Сравнение результатов, полученных при помощи стандартизированных диагностических инструментов и результатов самооценки дает возможность предположить, что:

- участники исследования не в полной мере осознают смысл и содержание конфликтологической компетентности;

– участники склонны завышать самооценку уровня сформированности конфликтологической компетентности, не обладая достаточным уровнем развития связанных с данной компетентностью личностных особенностей;

– участники исследования не владеют на соответствующем уровне технологиями профилактики, разрешения и управления конфликтами, поскольку у большинства выявлен недостаточный уровень конфликтоустойчивости и низкий уровень развития эмпатических способностей.

Следующая методика «Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас)». Ее результаты представлены на рисунке 4.

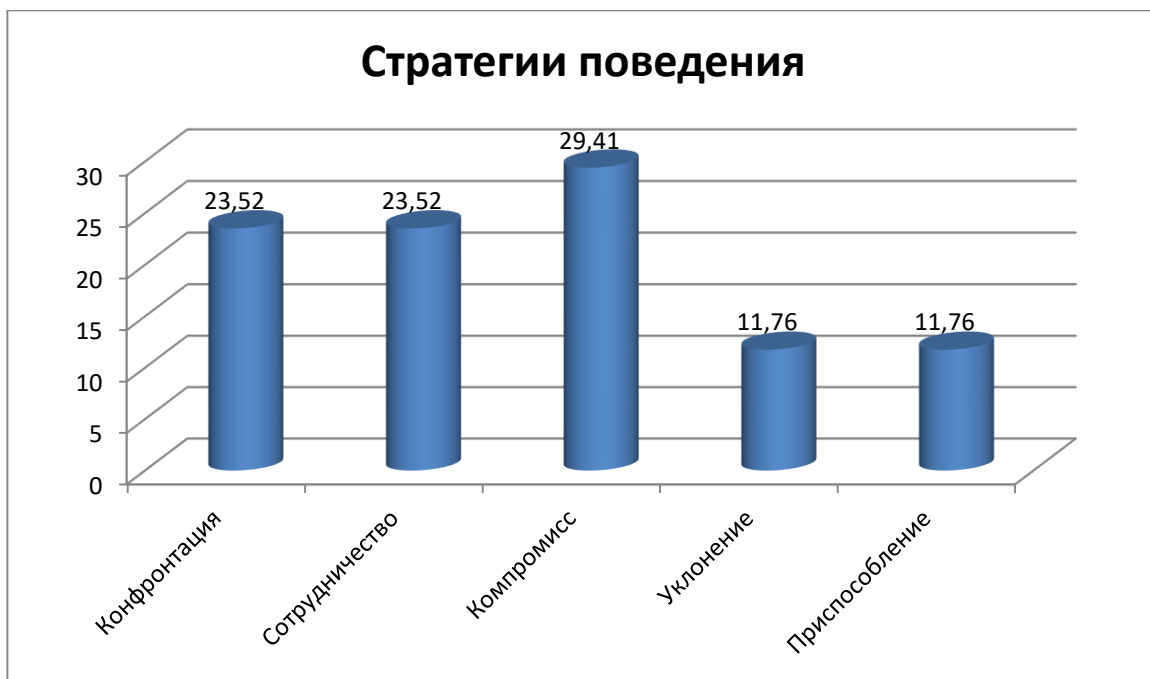


Рис. 4. Стратегии поведения руководителей образовательных организаций в конфликтном взаимодействии

Говоря о стратегиях поведения учителей в конфликтных ситуациях, следует отметить, что в нашем исследовании были получены данные, которые говорят о преобладании стратегий компромисса и конфронтации (29,41% и 23,52% соответственно). Стратегия, которая считается наиболее выигрышной и эффективной в конфликтной ситуации – сотрудничество – является характерной для 23,52% участников исследования. Полученные

данные позволяют предположить, что учителя, оказываясь вовлеченными в конфликтное взаимодействие, не всегда готовы реализовывать эффективные стратегии поведения, обеспечивающие удовлетворенность всех сторон.

Таким образом, проанализировав данные констатирующего эксперимента, мы убедились в том, что учителя, включенные в состав экспериментальной группы, не обладают достаточным уровнем сформированности медиативных способностей, а следовательно, целенаправленная реализация разработанной нами в теоретической части модели может оказать положительное влияние на развитие медиативных способностей учителей и оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды в целом.

2.2. Разработка программы формирования медиативных способностей учителей школы

Цель программы – создание условий для развития медиативных способностей учителей посредством формирования и развития конфликтологических компетенций. Основными задачами программы являются следующие:

- обеспечить понимание и усвоение содержания понятий «конфликт», «конфликтология», «бесконфликтное управление» и других с современной научной точки зрения, изучить структуру, динамику и этапы развития конфликтов в образовательной организации между участниками образовательных отношений;

- ознакомить слушателей с типологиями и видами конфликтов и стрессовых реакций, причинами возникновения и механизмами проявления; внутренними механизмами и условиями психологической готовности личности к разрешению конфликта; основными условиями профилактики конфликтного взаимодействия и его последствий;

- обеспечить освоение учителями эффективных стратегий и тактик поведения в конфликтной ситуации, методов конструктивного управления конфликтами в образовательной организации;

- научить прогнозировать назревающий конфликт, дифференцировать зоны разногласий и мотивации конфликтных ситуаций; определять стиль поведения личности в конфликте и проводить психологическую коррекцию конфликтного взаимодействия в различных сферах жизнедеятельности личности; разрабатывать комплекс мер по разрешению конфликта;

- показать возможность практического использования методов разрешения конфликтов в образовательной организации, управления ими, овладение приемами психологической коррекции индивидуального

самосознания, построения эффективной коммуникации и конструктивного разрешения проблемных ситуаций.

– обеспечить технологическую готовность учителя школы к применению в практике технологий и способов психологической коррекции и диагностики индивидуального стиля поведения личности в конфликте; стратегий разрешения конфликтов, соответствующих сложившейся ситуации.

В ходе освоения программы используются различные образовательные технологии, в том числе практические задания, семинарские занятия с использованием активных (имитационные игры) и интерактивных форм проведения занятий («круглый стол», дебаты, пресс-конференция), проектные технологии (минипроекты, компьютерные презентации).

Содержание программы представлено учебным планом, включающим в себя следующие **разделы**.

Раздел 1. Теоретические основы педагогической конфликтологии.

Раздел 2. Методы диагностики конфликтов в образовательной организации

Раздел 3. Особенности и специфика конфликтов между различными участниками образовательных отношений.

Раздел 4. Методы и технологии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности учителя.

Раздел 5. Технологии профилактики конфликтов в образовательной организации.

Остановимся на отдельных элементах содержания программы, которые, на наш взгляд, в максимальной степени помогают решить поставленные задачи и достигнуть планируемого результата.

Раздел 1. Теоретические основы педагогической конфликтологии. Содержательное наполнение данного раздела представлено довольно широким кругом вопросов. В связи с тем, что так или иначе, каждый слушатель курса повышения квалификации обладает определенным объемом

теоретических знаний в области конфликтологии, часть материала данного раздела предлагается учителям для самостоятельного изучения с применением дистанционных технологий.

Освещаются такие вопросы, связанные с общим пониманием феномена конфликта как противоречия, возникающего между участниками взаимодействия; актуальные вопросы современной конфликтологии как сферы социально-гуманитарного знания и практики; понятие педагогического конфликта и его роли в образовательных отношениях.

На практическом занятии по данному разделу предлагается рассмотреть различные подходы к определению конфликта как социально-педагогического феномена, составить таблицу основных характеристик конфликта в образовательной организации.

Раздел 2. Методы диагностики конфликтов в образовательной организации. В ходе изучения данного раздела учителя знакомятся с методами исследования и диагностики педагогических конфликтов. Отдельное внимание уделяется принципам и способам анализа конфликтной ситуации, приемам обнаружения истинных позиций, интересов и мотивов субъектов конфликтного взаимодействия.

Содержание раздела основано на рассмотрении основных методов диагностики конфликтных ситуаций. Исследование конфликтов строится на рассмотрении их как сложно организованных объектов, состоящих из иерархически связанных подсистем, выявляются элементы конфликта и его взаимоотношения с внешними явлениями. Основными методами диагностики, которые раскрываются на занятиях раздела являются:

– наблюдение конфликта – метод изучения посредством регистрации фактов, ситуаций, проявлений взаимоотношений, возникающих в ходе конфликтного взаимодействия. Наблюдение позволяет оценить весомость и силу воздействия различных факторов. Самым большим недостатком наблюдения как метода диагностики конфликта является субъективность и влияние личностного компонента на оценку конфликта;

– социометрия – метод социально-психологического исследования коллектива, направленный на выявление связей между членами группы, что позволяет определить потенциальную возможность конфликтной ситуации (если выявлены группы противостояния или субъекты категории «отвергаемые»);

– изучение документов как метод диагностики и исследования конфликтов направлен на ретроспективный анализ конфликта, зафиксированный в рукописном или печатном тексте (трудовые договоры, должностные обязанности, приказы, распоряжения и т.д.);

– опрос – наиболее распространенный метод диагностики конфликтов, который позволяет в оптимальные сроки собрать максимальный объем информации. Опрос – метод структурирования ситуации, позиций, интересов и т.д. Часто опрос содержит шкалы, которые позволяют определить степень выраженности конфликтной ситуации;

– системно-ситуационный анализ конфликта – метод, основанный на анализе единиц конфликта – конфликтных ситуаций. Используя минимальную единицу конфликта для анализа представляется возможным получение детальной и полной информации об участниках конфликта, его пространственных и временных границ, истинных интересах и мотивах участников конфликтного взаимодействия;

– личностные тесты – как метод диагностики конфликта помогают не столько определить сущность и содержание конфликта, сколько специфические особенности участников, являющихся сторонами конфликтного взаимодействия. Информация, полученная по результатам диагностики конфликта с помощью личностных тестов может быть использована на этапе разрешения конфликта в качестве основы для формирования эффективной стратегии взаимодействия.

На практическом занятии по данному разделу организуется имитационная игра, направленная на отработку навыков диагностики конфликта, определения конфликтного напряжения во взаимодействии по

сигнальным признакам на разных этапах развития конфликта, отрабатывается умение определить основную проблему конфликта, подлежащую урегулированию.

Раздел 3. Особенности и специфика конфликтов между различными участниками образовательных отношений. В содержание занятий по данному разделу включены вопросы конфликтного взаимодействия между различными участниками образовательных отношений – учащимися и педагогами, учащимися между собой, между педагогами внутри педагогического коллектива, между педагогами и членами управленческой команды, между педагогами и родителями (законными представителями) обучающихся, между членами административно-управленческой группы.

Каждая категория конфликтов в зависимости от участников обладает своими специфическими характеристиками и особенностями. Знание руководителем данных особенностей позволяет ему более эффективно управлять образовательной организацией и выстраивать собственную деятельность по профилактике и разрешению конфликтных ситуаций. Обратим внимание на основные тезисы, которые преподаватель раскрывает в ходе занятий по данному разделу.

Конфликты «педагог – учащийся».

– конфликтные ситуации между педагогом и обучающимся всегда сказываются и на взаимоотношениях, и на эмоционально-психическом состоянии каждой из сторон;

– чаще всего в образовательной организации в данной категории конфликтов встречаются конфликты деятельности (по поводу успеваемости ребенка, выполнения или невыполнения заданий), конфликты поведения / поступков (нарушение норм и требований педагога на занятиях и за пределами образовательной организации), конфликты отношений (основаны на эмоционально-личностных оценка и отношениях сторон друг друга);

– учитель всегда несет ответственность за разрешение конфликта. Профессиональная позиция обязывает педагога брать инициативу по разрешению конфликта на себя. При этом разрешение конфликта должно быть эффективным и иметь воспитательное воздействие;

– участники конфликта имеют различный социальный статус, что порождает разные модели поведения в конфликте;

– присутствие других учащихся в ситуации конфликта в 95% случаев делает их не просто свидетелями, а участниками конфликта.

Конфликты «педагог-родитель (законный представитель).

– причины конфликтов могут лежать в объективной (недобросовестное отношение педагогов к своей профессиональной деятельности) и субъективной плоскости (личностные, эмоциональные отношения, сложившиеся во взаимодействии между педагогом и родителем);

– нередко конфликты возникают на почве неоправданно позитивных или неоправданно негативных ожиданий родителей от педагога образовательной организации;

– одна из психологических причина конфликтов, характерных для родителя - страх потери власти над ребенком и переход этой власти к педагогу (особенно в ДОУ или младшем школьном возрасте);

– неудовлетворенность родителей обучением и воспитанием детей, организацией образовательного процесса, положением ребенка в системе внутри классных связей или отношением учителя к ребенку или родителям порождает отрицательное оценивание или агрессию со стороны родителя, которая выливается на педагога. Способом профилактики подобной ситуации является своевременное и полноценное информирование родителей, выбор стратегии включения родителей в жизнь класса (группы, объединения) и школы.

– в основе конфликтов «родитель-педагог» чаще всего лежит желание родителя защитить своего ребенка. Также это желание в целом не

противоречит и желаниям педагога. Конфликт разгорается потому, что нет конструктивного обсуждения ситуации.

Конфликты «педагог-администратор».

Конфликты между педагогами и членами административно-управленческой группы являются достаточно распространенными и в силу специфики наиболее трудно урегулируемыми с позиции выигрыша и удовлетворенности обеих сторон. К специфическим причинам конфликтов данной группы относятся:

- недостаточное четкое разграничение сфер влияния между самими членами административно-управленческой команды (структурно-функциональный организационный конфликт), что приводит к двойному подчинению педагога;

- незапланированные и неожиданные формы контроля, оценочно-императивный характер деятельности администратора, авторитарный стиль управления;

- нарушение принципов морального и материального стимулирования труда;

- недооценка руководством профессионального честолюбия педагога.

Современные исследования позволили выявить ряд закономерностей, анализ которых показывает, что мнение администратора и педагога по вопросу конфликтности в образовательной организации и причин конфликтов (реальных или потенциальных) в большинстве случаев противоположны. Так, например, администраторы считают, что существующие конфликты не дестабилизируют работу коллектива и не являются значимым фактором климата, в то время как педагоги оценивают ситуацию прямо противоположно. Также многие учителя говорят о наличии дружественных взаимоотношений с представителями педагогического коллектива, тогда как большинство педагогов считают, что эти взаимоотношения не более чем формальность.

Раздел 4. Методы и технологии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности учителя.

Содержание данного раздела в большей степени является практикоориентированным, поскольку именно на этих занятиях слушатели осваивают конкретные методы и технологии разрешения конфликтов в процессе образовательной организацией. В целом, содержание материала занятий данного раздела отобрано в соответствии с обобщенной технологией урегулирования конфликтной ситуации с учетом специфических особенностей конфликтов в образовании. Общая технология решения конфликтной ситуации и деятельности учителя по вмешательству в конфликт представлена следующими этапами.

1. Получение информации о конфликте
2. Сбор данных
3. Проверка достоверности информации
4. Анализ конфликтной ситуации
5. Оценка конфликтной ситуации
6. Выбор способа урегулирования
7. Реализация способа урегулирования
8. Снятие послеконфликтной напряженности отношений
9. Анализ опыта

Каждый из вышеназванных этапов является важным элементом технологической последовательности, исключение одного из этапов или его неполная реализация могут негативно сказываться на процессе и результате решения конфликта.

Получение информации о конфликте может происходить при использовании разных каналов – личное присутствие, информация от коллег, информация от вышестоящего руководителя. Если полученная информация указывает на опасное развитие ситуации, то руководитель ограничивает или прекращает взаимодействие сторон.

Сбор данных о конфликте происходит во время аналитической работы учителя, источниками информации в данном случае могут быть участники противостояния или свидетели. Учитель собирает информацию о сути конфликта, основном противоречии, интересах сторон, мотивах, требованиях и т.д. важным аспектом работы на данном этапе для руководителя является всестороннее исследование конфликтной ситуации, которое предполагает необходимость общения со всеми задействованными участниками.

На следующем этапе учитель организует проверку информации. Ввиду специфики конфликтов в образовательной организации довольно часто случаются ситуации, когда конфликт развивается на основе и с использованием методов манипуляции со стороны участников по отношению друг к другу. Оценку таких конфликтов можно начинать только когда будет подтверждена вся собранная информация. В противном случае принцип объективности соблюсти довольно проблематично. На этапе анализа и оценки конфликта для учителя максимально важно проявлять объективность и отказаться от негативного восприятия конфликта как факта и негативной оценки одного из оппонентов.

На эффективность урегулирования и разрешения конфликта влияет выбор учителя способа вмешательства. На выбор стратегии влияют суть конфликта, позиции участников, при каких условиях возник конфликт и каковы перспективы его урегулирования, а также сколько времени есть на процесс решения. Как правило, учитель использует одну из пяти стратегий – конкуренцию, сотрудничество, компромисс, уклонение или приспособление. Каждая из стратегий имеет свои положительные и отрицательные нюансы. Наиболее эффективной стратегией вмешательства и разрешения конфликта является стратегия сотрудничества. Однако ввиду сложностей урегулирования позиций и зачастую личностных особенностей участников взаимодействия реализовать данную стратегию руководителю удастся лишь в относительно небольшом количестве случаев.

После того, как учитель определился с выбором стратегии разрешения конфликтной ситуации наступает момент исполнения конкретных действий. Наиболее часто используемыми методами в технологии разрешения конфликтных ситуаций являются:

- административные - использование власти, приказ с готовым решением вопроса, санкции в отношении участников конфликта, перераспределение должностей, обязанностей конфликтующих;

- переговоры – процесс обсуждения ситуации с предъявлением и согласованием сторонами требований, удовлетворение которых должно привести к разрешению конфликта;

- медиация – современная технология разрешения конфликтов с участием специалиста-медиатора (посредника), ориентированная на восстановление отношений сторон по завершении конфликта.

Раздел 5. Технологии профилактики конфликтов в образовательной организации.

Основным тезисом при рассмотрении содержания данного раздела является то, что чем больше времени учитель тратит на профилактику конфликтов и организацию бесконфликтной системы управления школьниками, тем реже в организации возникают конфликты. К мерам предупреждения конфликтов в образовательной организации относятся:

- четкая формулировка требований к участникам образовательных отношений, четкость постановки задач;

- меры, направленные на создание благоприятного психологического микроклимата в коллективе (тренинги взаимодействия, релаксационные техники и т.д);

- прогнозирование ситуаций (решений, проблем), которые могут спровоцировать возникновение конфликтного взаимодействия;

- организованная система информирования и разъяснения потенциально конфликтных решений, спорных ситуаций, обсуждение и

открытый анализ проблемных моментов в образовательном процессе с родителями, учащимися, педагогами.

Осознание возможности конфликта снижает у учителя риск отношения к конфликту как к исключительно негативному явлению, которое развивается и разрешается стихийно. Такой подход позволяет активизировать ресурсы на поиск эффективных способов влияния на организацию и ее членов, а также использовать конфликты как способ развития образовательной организации.

Таким образом, развитие медиативных способностей учителя посредством разработанной программы осуществляется через специально отобранное и структурированное содержание учебного материала, с применением интерактивных форм взаимодействия учителей между собой, отработкой практических навыков разрешения конфликтных ситуаций и способов их предотвращения в ходе профессиональной образовательной деятельности.

2.3. Анализ результатов опытно-экспериментальной работы

После реализации программы была проведена повторная диагностика по выбранным методикам.

Перейдем к характеристике контрольного эксперимента.

Результаты опросника «Качество межличностных отношений в образовательной среде» В.В. Коврова на рисунке 5.

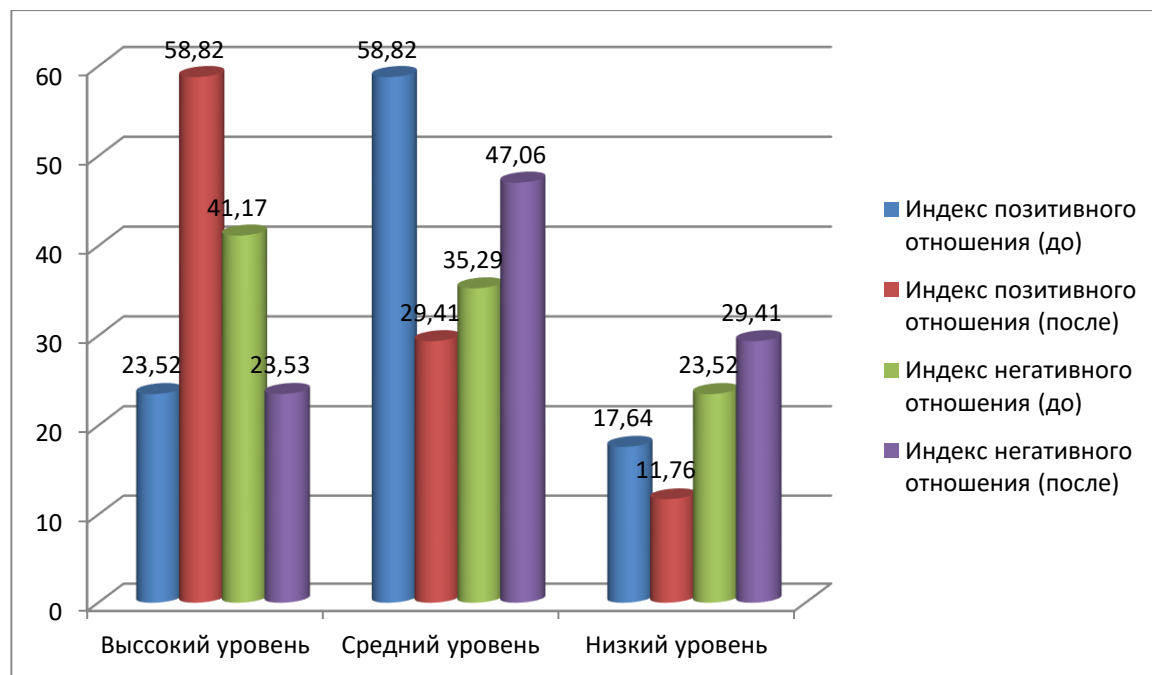


Рис.5. Качество межличностных отношений в педагогическом коллективе после проведения программы

Как видно из рисунка 5, после реализации программы развития медиативных способностей учителей, можем сделать вывод о том, что показатель индекса позитивных отношений преобладает на высоком уровне у 10 испытуемых (58,82%) это говорит о том, что учителя стали больше проявлять доверия и доброжелательности в образовательной среде. После реализации программы развития медиативных способностей учителей показатель индекса негативного отношения (ИНО) преобладает на среднем уровне у 8 испытуемых (47,06%), как и до эксперимента, но показатель индекса негативного отношения увеличился на низком уровне у 5

испытуемых (29,41%) и уменьшился на высоком уровне до 17,46%. Мы можем сделать вывод о том, что учителя стали меньше проявлять враждебное и конфликтогенное поведение.

Таким образом, можно говорить о высоком уровне безопасности образовательной среды и преобладании ощущения безопасности в межличностных отношениях в образовательной среде.

Перейдем к характеристике результатов по тесту определения уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. (таблица 2).

Таблица 2.

Сравнительные результаты исследования конфликтологической компетентности учителей по показателям на констатирующем и контрольном этапах эксперимента

Уровни и показатели	Уровень конфликтоустойчивости		Уровень конфликтологической компетентности (самооценка)		Уровень развития эмпатических способностей	
	до	после	до	после	до	после
Высокий уровень	17,64	47,05	29,41	52,94	23,53	47,05
Средний уровень	47,05	35,29	52,94	35,29	47,06	29,41
Низкий уровень	29,41	11,76	11,76	5,88	23,53	17,65
Очень низкий уровень	5,88	5,88	5,88	5,88	5,88	5,88

По завершении формирующего эксперимента по всем показателям у исследуемой группы учителей наблюдается положительная динамика. Так, число испытуемых показавших высокий уровень конфликтоустойчивости увеличилось на 29,41%, число участников с высоким уровнем конфликтологической компетентности (по результатам самооценки) увеличилось на 23,53%, а число испытуемых, которые показали высокий и средний уровень эмпатии по окончании формирующего эксперимента также увеличилось на 23,53%. Соответственно группы респондентов с низким и

очень низким показателем исследуемых характеристик численно уменьшились на величину положительной динамики.

Следующая методика «Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас)». Ее результаты представлены на рисунке 6.

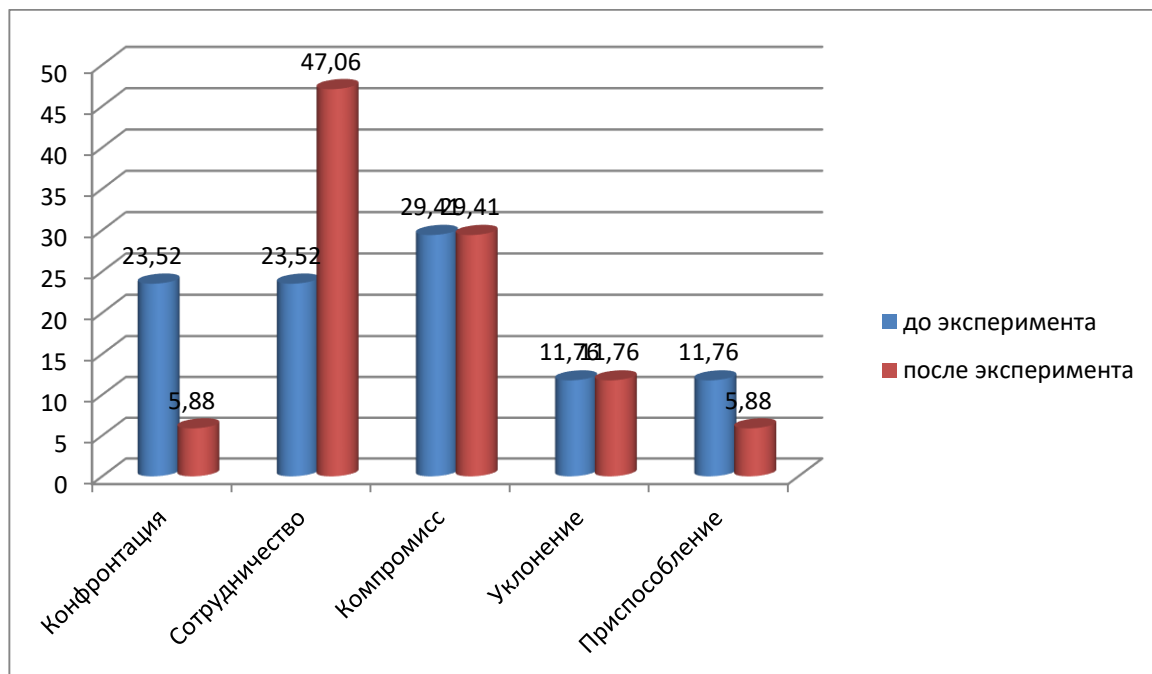


Рис.6. Сравнительные данные о стратегиях поведения учителей в конфликтных ситуациях

Из рисунка 6 видно, что по окончании формирующего эксперимента уменьшилось число участников исследования, которые в конфликтном взаимодействии выбирали стратегии приспособления и конфронтации (на 17,64% и 5,88% соответственно). Вместе с тем наблюдается увеличение числа учителей, которые в конфликтном взаимодействии выбирают стратегию сотрудничества (23,54%).

Анализируя динамику показателей, можно сделать вывод, что реализация программы позволяет сформировать у учителей более продуктивные и эффективные стратегии поведения в конфликтном взаимодействии, развить у них медиативные способности, оптимизировать взаимодействие субъектов образовательной среды.

Одним из средств формирования позитивного самоотношения является медиация как один из способов разрешения конфликта, посредничество между двумя сторонами, присутствие третьей стороны с целью урегулирования спорной ситуации.

Работа по формированию позитивного самоотношения подчиняется **общим принципам:**

- принцип учета психологических особенностей участников;
- принцип деятельности: формирование позитивного самоотношения в различных видах деятельности;
- принцип обратной связи, предполагающий рефлекссию, мониторинг уровня развития самоотношения до и после коррекционной работы;
- принцип системности, постепенного усложнения и этапности коррекционной работы.

К формам психолого-педагогической работы формирования позитивного самоотношения относятся групповые занятия, которые включают такие методы работы, как игры, упражнения, беседы, различные психотерапевтические техники.

В процесс формирования позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса должны быть вовлечены все субъекты воздействия учителя, ученики и их родители. Работа должна осуществляться параллельно, чтобы охватить всех участников и заинтересовать в проводимой работе.

Работа должна быть направлена на:

- актуализацию информации о себе: положительные и отрицательные качества, чувства и эмоции;
- формирование навыков принятия многогранности своего «Я» в системе отношений с окружающими;
- формирование ценности «Я» и самоуважения, а также поиск ресурсов для преодоления внутренних противоречий.

Рекомендации субъектам образовательного процесса по формированию позитивного самоотношения:

1. Стремиться более углубленно понять себя, разобраться в своих чувствах, настроениях, мнениях, отношениях.
2. Стремиться заполнить жизнь какими-то содержательными отношениями, интересами, переживаниями.
3. Стараться сформировать определенный круг интересов, который постепенно приобретет известную устойчивость, что в свою очередь является психологической базой ценностных ориентаций.
4. Стараться саморазвиваться, заниматься самообразованием, самообучением, познанием своего внутреннего мира.
5. Стремиться к конструктивному разрешению конфликтных ситуаций, применять навыки саморегуляции поведения, позитивного общения со сверстниками и взрослыми.

Педагогам в работе с учениками необходимо учитывать особенности их личностного развития – формирование самосознания, рефлексии, самооценки, стремление к независимости, автономии, потребности в достижении успеха. Классный руководитель посредством различных мероприятий должен правильно определять интересные для учеников темы, направления совместной деятельности, которые входили бы в круг их приоритетов.

Взаимодействие субъектов образовательного процесса нужно строить как индивидуально, так и посредством групповой работы. В индивидуальных беседах можно оказать помощь в разрешении конфликтов, подсказать направления для личностного роста и развития, скорректировать какие-либо трудности в поведении и общении, в учебной деятельности, межличностных отношениях с педагогами, родителями, одноклассниками. Групповые формы совместной деятельности позволяют субъектам образовательного процесса раскрыть свои способности, реализовать организаторские и коммуникативные умения, стремление к общению и взаимодействию.

Помимо классного руководителя в работу по формированию позитивного самоотношения учеников можно привлечь и других специалистов – заместителя по воспитательной работе, педагога-психолога, социального педагога.

Важную роль в формировании позитивного самоотношения учеников играет педагог-психолог школы. **В его задачи входит организация следующих мероприятий:**

- диагностика, выявление проблем в личностном развитии учеников, проблем в общении;
- разработка на основе результатов диагностики планов и программ индивидуальной и групповой работы;
- оказание консультативной помощи подросткам, их родителям, а также педагогам по вопросам развития позитивного самоотношения;
- организация и проведение игровых, тренинговых занятий по формированию ценностных и личностных смыслов;
- проведение бесед, оказание психологической поддержки;
- коррекция негативных проявлений поведения, нарушений дисциплины.

Важный вклад в формирование позитивного самоотношения учеников вносят родители, семейное окружение.

Рекомендации родителям:

1. Формировать социально устойчивые, нравственно ориентированные взгляды и убеждения.
2. Ориентировать, морально подготавливать к различным жизненным ситуациям.
3. Формировать жизненный опыт, моральные убеждения; умение различить жизненные ценности от мнимых, искусственных.
4. Поддерживать своего ребенка в самоутверждении, в дружбе, в стремлении занять достойное место в коллективе, в общении со сверстниками.

Таким образом, в работе по формированию позитивного самоотношения необходимо задействовать всех субъектов образовательного процесса. Для них были разработаны соответствующие рекомендации, которые, по нашему мнению, будут способствовать формированию позитивного самоотношения.

Таким образом, можно сделать вывод, что медиативные способности учителей обеспечивают оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды и обеспечивают их позитивное самоотношение.

Выводы по главе 2.

Опытно-экспериментальная работа проходила на базе КГУ «Основная средняя школа №1 отдела образования Житикаринского района» Управления образования акимата Костанайской области, Казахстан. В исследовании принимали участие 17 учителей.

Цель опытно-экспериментальной работы – разработать и апробировать программу формирования медиативных способностей учителей школы и выявить уровень сформированности конфликтогенности коллектива.

В качестве критериев сформированности медиативных способностей учителей, выступили:

- эффективность разрешения конфликтов;
- эффективность профилактики конфликтов;
- эффективность управления конфликтами.

Для выявления критериев сформированности медиативных способностей учителей, были выбраны следующие диагностические методики:

- опросник «Качество межличностных отношений в образовательной среде»;
- тест «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.);
- диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас).

Показатель индекса позитивного отношения в межличностных отношениях в образовательной среде преобладает на среднем уровне у 8 испытуемых (41,17%), а показатель индекса негативного отношения в среднем значении у 9 испытуемых (47,06%). Показатель индекса позитивного отношения у 3 учителей (17,64%) и негативного отношения учителей на низком уровне у 4 испытуемых (23,53%). Показатель индекса негативного отношения учителей на высоком уровне превышает на 17,65% индекса позитивного отношения, то есть в образовательной среде могут проявляться: конфликтность, враждебность, манипулятивное отношение.

Анализ представленных данных свидетельствует о том, что более трети респондентов показывают низкий и очень низкий уровень сформированности конфликтоустойчивости и уровня развития эмпатических способностей. В тоже время данные о самооценке уровня сформированности конфликтологической компетентности позволяют сделать вывод, что 29,41% участников исследования считают, что обладают высоким уровнем конфликтологической компетентности, и лишь 11,76% осознают его как низкий.

Говоря о стратегиях поведения учителей в конфликтных ситуациях, следует отметить, что в нашем исследовании были получены данные, которые говорят о преобладании стратегий компромисса и конфронтации (29,41% и 23,52% соответственно). Стратегия, которая считается наиболее выигрышной и эффективной в конфликтной ситуации – сотрудничество – является характерной для 23,52% участников исследования. Полученные данные позволяют предположить, что учителя, оказываясь вовлеченными в конфликтное взаимодействие, не всегда готовы реализовывать эффективные стратегии поведения, обеспечивающие удовлетворенность всех сторон.

Таким образом, проанализировав данные констатирующего эксперимента, мы убедились в том, что учителя, включенные в состав экспериментальной группы, не обладают достаточным уровнем сформированности медиативных способностей, а следовательно,

целенаправленная реализация разработанной нами в теоретической части модели может оказать положительное влияние на развитие медиативных способностей учителей и оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды в целом.

Была разработана программа формирования медиативных способностей учителей школы.

Цель программы – создание условий для развития медиативных способностей учителей посредством формирования и развития конфликтологических компетенций.

В ходе освоения программы используются различные образовательные технологии, в том числе практические задания, семинарские занятия с использованием активных (имитационные игры) и интерактивных форм проведения занятий («круглый стол», дебаты, пресс-конференция), проектные технологии (минипроекты, компьютерные презентации).

Содержание программы представлено учебным планом, включающим в себя следующие разделы.

Раздел 1. Теоретические основы педагогической конфликтологии.

Раздел 2. Методы диагностики конфликтов в образовательной организации

Раздел 3. Особенности и специфика конфликтов между различными участниками образовательных отношений.

Раздел 4. Методы и технологии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности учителя.

Раздел 5. Технологии профилактики конфликтов в образовательной организации.

После реализации программы была проведена повторная диагностика по выбранным методикам.

Можем сделать вывод о том, что показатель индекса позитивных отношений преобладает на высоком уровне у 10 испытуемых (58,82%) это

говорит о том, что учителя стали больше проявлять доверия и доброжелательности в образовательной среде.

По завершении формирующего эксперимента число испытуемых показавших высокий уровень конфликтоустойчивости увеличилось на 29,41%, число участников с высоким уровнем конфликтологической компетентности (по результатам самооценки) увеличилось на 23,53%, а число испытуемых, которые показали высокий и средний уровень эмпатии по окончании формирующего эксперимента также увеличилось на 23,53%.

Анализируя динамику показателей, можно сделать вывод, что реализация программы позволяет сформировать у учителей более продуктивные и эффективные стратегии поведения в конфликтном взаимодействии, развить у них медиативные способности, оптимизировать взаимодействие субъектов образовательной среды.

По результатам опытно-экспериментальной работы были разработаны психолого-педагогические рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса средствами школьной медиации.

Таким образом, можно сделать вывод, что медиативные способности учителей обеспечивают оптимизацию взаимодействия субъектов образовательной среды и обеспечивают их позитивное самоотношение.

Заключение

Вопрос формирования медиативных способностей учителей как одной из составляющих их профессиональной компетентности является особенно актуальным поскольку сформированность и наличие в управленческой культуре учителя именно данного вида компетентности позволяет ему профессионально управлять взаимодействием. Однако в современной практике профессиональной подготовки учителей школы наблюдается противоречие между необходимостью целенаправленного формирования их медиативных способностей и недостаточной разработанностью технологии формирования данного вида компетентности.

Педагогическое взаимодействие – процесс, происходящий между воспитателем и воспитанником в ходе учебно-воспитательной работы и направленный на развитие личности ребенка. Педагогическое взаимодействие – одно из ключевых понятий педагогики и научный принцип, лежащий в основе воспитания.

Медиация – это технология альтернативного урегулирования споров с участием посредника (медиатора), который оказывает профессиональное содействие сторонам в проведении переговоров по разрешению конфликта, помогает им самостоятельно выработать взаимоприемлемое соглашение и принять на себя ответственность за его исполнения.

При рассмотрении медиации как процесса важную роль играет медиатор, личностные и профессиональные качества которого, позволяют в максимально короткие сроки помочь участникам конфликтного взаимодействия найти наиболее эффективное решение в сложившейся ситуации. В связи с этим целесообразно будет рассмотреть личностные качества медиатора на разных этапах и стадиях процесса медиации и как они влияют на процесс в целом.

Были разработаны дерево целей и модель формирования медиативных способностей учителей школы. Разработанная модель разделена на блоки: целевой, теоретический, диагностический, коррекционно-развивающий,

аналитический или блок проверки эффективности коррекционных мероприятий, в конечном итоге представлен результат.

Генеральная цель модели: теоретически обосновать и экспериментально проверить эффективность программы формирования медиативных способностей учителей школы.

Опытно-экспериментальная работа проходила на базе КГУ «Основная средняя школа №1 отдела образования Житикаринского района» Управления образования акимата Костанайской области, Казахстан. В исследовании принимали участие 17 учителей.

Цель опытно-экспериментальной работы – разработать и апробировать программу формирования медиативных способностей учителей школы и выявить уровень сформированности конфликтогенности коллектива.

В качестве критериев сформированности медиативных способностей учителей, выступили:

- эффективность разрешения конфликтов;
- эффективность профилактики конфликтов;
- эффективность управления конфликтами.

Для выявления критериев сформированности медиативных способностей учителей, были выбраны следующие диагностические методики:

- опросник «Качество межличностных отношений в образовательной среде»;
- тест «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.);
- диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас).

Проанализировав данные констатирующего эксперимента, мы убедились в том, что учителя, включенные в состав экспериментальной группы, не обладают достаточным уровнем сформированности медиативных способностей, а следовательно, целенаправленная реализация разработанной нами в теоретической части модели может оказать положительное влияние

на развитие медиативных способностей учителей и оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды в целом.

Была разработана программа формирования медиативных способностей учителей школы.

Цель программы – создание условий для развития медиативных способностей учителей посредством формирования и развития конфликтологических компетенций.

Содержание программы представлено учебным планом, включающим в себя следующие разделы.

Раздел 1. Теоретические основы педагогической конфликтологии.

Раздел 2. Методы диагностики конфликтов в образовательной организации

Раздел 3. Особенности и специфика конфликтов между различными участниками образовательных отношений.

Раздел 4. Методы и технологии разрешения конфликтов в профессиональной деятельности учителя.

Раздел 5. Технологии профилактики конфликтов в образовательной организации.

Анализируя динамику показателей, можно сделать вывод, что реализация программы позволяет сформировать у учителей более продуктивные и эффективные стратегии поведения в конфликтном взаимодействии, развить у них медиативные способности, оптимизировать взаимодействие субъектов образовательной среды.

По результатам опытно-экспериментальной работы были разработаны психолого-педагогические рекомендации по формированию позитивного самоотношения субъектов образовательного процесса средствами школьной медиации.

Таким образом, можно сделать вывод, что медиативные способности учителей обеспечивают оптимизации взаимодействия субъектов образовательной среды и обеспечивают их позитивное самоотношение.

Библиографический список

1. Аллахвердова О.В., Карпенко А.Д. Медиация – конструктивное разрешение конфликтов: учебное пособие. Изд. второе испр. и доп. – СПб, Санкт-Петербургское философское общество, 2008. – 128 с.
2. Аллахвердова, О. В. Школа посредничества (медиации) / О.В. Аллахвердова // Третейский суд. – 2006. – № 2. – С.175-184.
3. Банькина, С.В. Конфликтологическая компетентность руководителя / С.В. Банькина. - М.: Изд-во «Сентябрь», 2012. - 232 с.
4. Белкин, А.С. Компетентность. Профессионализм. Мастерство / А.С. Белкин. – Челябинск: Юж.-Урал. кн. изд-во, 2014. – 176 с.
5. Булыгина, Л. Н. О формировании коммуникативной компетентности школьников / Л. Н. Булыгина // Вопросы психологии. – 2010. – № 2. – С. 149–152.
6. Владимирова, Ю. Н. Развитие Я-концепции младшего подростка / Ю. Н. Владимирова // психологическая наука и образование, 2007. – № 5. – 37 с.
7. Возрастно-психологический подход в исследовании личностной автономии подростка / под ред. Н. Н. Поскребышевой, О. А. Карабановой // Национальный психологический журнал. – 2014. – №1. – С. 74–85.
8. Воронин, А.Н. Методы психологической диагностики / А.Н. Воронин. – М.: Ин-т психологии РАН, 1994. – 181 с.
9. Выготский, Л. С. Вопросы детской психологии / Л. С. Выготский. – Москва : Союз, 2006. – 224 с.
10. Гвоздарева, М.В. Посредничество как метод альтернативного разрешения корпоративных конфликтов: автореф. дис. ... кандидата социологических наук: 22.00.08 / М.В. Гвоздарева. – Москва, 2016. – 155 с.
11. Головня, М.П. Применение медиации в конфликтах с участием детей и подростков [Электронный ресурс] / М.П. Головня // Справочник педагога-психолога школа – 2016. – № 3. – С. 65-72.

12. Голуб, О. Ю. О взаимосвязи медиации и правовой культуры [Электронный ресурс] // Известия Саратовского института. Новая серия. – Сер. Экономика. Управление. Право. – 2016. – №4. – С. 459-463. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/o-vzaimosvyazi-mediatsii-i-pravovoy-kultury>, свободный.
13. Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – Санкт-Петербург : Лань, 2013. – 467 с.
14. Гулякина, В. В. Конфликтология. Психология конфликта / В.В. Гулякина. – Орел : ОГУ, 2014. – 328 с.
15. Данилюк, А. Я. Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России / А. Я. Данилюк, А. М. Кондаков, В. А. Тишков. – Москва : Просвещение, 2010. – 24 с.
16. Джозеф Сталберг, Л. Лав Третий голос. Успешная медиация конфликта – М.:изд. ООО «межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014. – С. 224
17. Дмитриева, Н. Ю. Кризисы детского возраста: воспитание подростков: моногр. / Н. Ю. Дмитриева. – Москва : Феникс, 2016. – 160 с.
18. Егорова, Т. З. Медиация в российских условиях / Т.З. Егорова // Вестник Удмуртского университета. – 2015. – Т. 25. – № 6. – С. 10-15.
19. Зайцева, Т.В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т.В. Зайцева. – СПб.: Речь, Москва: Смысл, 2002. – 80 с.
20. Калашников, С.И. Медиация в гражданской юрисдикции: диссертация...кандидата юридических наук: 12.00.15 / Калашников Светлана Игоревна. – Екатеринбург, 2010. – 258 с.
21. Калашникова, С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции / С.И. Калашников. – Москва, Берлин: Инфотропик Медиа, 2011. – 284 с.
22. Камакина, О. Л. Медиация в школе: возможности и перспективы / О.Л. Камакина // Августовский педагогический совет. Система

образование Кировского района: будущее через диалог поколений. – Санкт-Петербург : ИМЦ Кировского района, 2015. – С.80-84.

23. Каратаев, И. А. Актуальные проблемы процедуры медиации в России и пути их решения [Электронный ресурс] // Актуальные проблемы права: материалы V Междунар. науч. конф. – 2016. – Режим доступа: <https://moluch.ru/conf/law/archive/224/11437/> (дата обращения: 22.01.2020).

24. Кармин, А. С. Конфликтология / А.С. Кармин. – Санкт-Петербург : Лань, 2014. – 448 с.

25. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты / Т.Н. Кильмашкина. – Москва : Издательский дом Кнорус, 2015. – 169 с.

26. Ковач, К. Медиация: краткий / К. Ковач. – Москва : Инфотропик Медиа, 2016. – 316 с.

27. Ковров, В. В. Воспитательная система образовательного учреждения как ресурс обеспечения психологической безопасности / В. В. Ковров, М. С. Мириманова, Н. Т. Оганесян. – Москва : Экон-Информ, 2012. – 181 с.

28. Ковров, В. В. Духовно-нравственное воспитание как фактор обеспечения психологического здоровья личности современного школьника в безопасной образовательной среде / В. В. Ковров // Вестник Вятского государственного гуманитарного университета. – 2012. – №3 (3). – С. 139–142.

29. Ковров, В. В. Реформы в образовании: современные вызовы / под ред. В. В. Коврова, Н. Т. Оганесяна // Народное образование. – 2013. – №9. – С. 28–29.

30. Ковров, В. В. Экспертиза психологической безопасности окружающей среды с позиции гуманитарного подхода / Редакторы-составители И. А. Баева, В. В. Ковров. – Москва : Экон-Информ, 2008. – № 1. – 64 с.

31. Колодина, А. В. Психология семьи и детства / А. В. Колодина // Вестник Омского университета. Серия «Психология». – 2014. – № 1. – С. 32–42.
32. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» / отв. ред. С.К. Загайнова, В.В. Ярков. – Москва : Инфотропик Медиа, 2017. – 272 с.
33. Кондратьев, М. Ю. Азбука социального психолога-практика / М. Ю. Кондратьев, В. А. Ильин. – Москва : ПЕР СЭ, 2007. – 464 с.
34. Коновалов, А. Службы примирения: идея и технология / А. Коновалов // Школьные службы примирения. Российская модель школьной медиации. – Москва : Академия, 2016. – 109 с.
35. Коновалов, А. Четыре шага к восстановительной работе с пространством / А. Коновалов // Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. – Москва : Издательский дом МОО Центр «СПР», 2005. – С. 113.
36. Кривцова, А. С. Служба школьной медиации / А.С. Кривцова, О.В. Хухлаева // Справочник педагога–психолога. Школа. – 2014. – № 2. – С. 4-8.
37. Кровушкина, А. А. Как общаться конструктивно с другом, родителем, учителем / А.А. Кровушкина, М.Н. Садовникова. – Иркутск : Изд-во ИГУ, 2014. – 24 с.
38. Кроули, Дж. Медиация для менеджеров / Дж. Кроули, К. Грэм. – Москва : МЦУПК, 2010. – 304 с.
39. Курносова, С. А. Целеполагание как компонент моделирования подготовки компетентного выпускника вуза / С.А. Курносова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. – С. 786-789.
40. Лабутина, М.В. Модели медиации / М.В. Лабутина, А.А. Павлушина // Вестник Самарского государственного социально-экономического университета. – 2012. – №7 (93). – С.61-64.

41. Ларина, О. А. Психология развития и возрастная психология. [Электронный ресурс] : конспект лекций / под ред. О. А. Лариной, Т. В. Каратьяна, А. В. Акрушенко. – Москва : Эксмо, 2008. – 256 с. – Режим доступа: <https://nsportal.ru/shkola/psikhologiya/library/2015/11/09/a-v-akrushenko-o-a-larina-t-v-karatyan-psihologiya-razvitiya>.
42. Латынов, В. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон / В. Латынов. – Москва : Спутник+, 2019. – 102 с.
43. Маркеева, М. В. Работа психолога по созданию психологически безопасной образовательной среды в условиях общеобразовательной школы / М. В. Маркева // Молодой ученый. – 2014. – №21.1. – С. 117–120.
44. Мартынова, Н. В. К вопросу о младшем подростковом возрасте в онтогенетическом развитии / Н. В. Мартынова. – 2015. – С. 320–324.
45. Медиативный подход в работе с несовершеннолетними и семьями, находящимися в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации: учеб.-метод. материалы для практ. работников / А.С. Архипкина, М.Н. Садовникова, У.Н. Белозерцева, А.А. Кровушкина. – Иркутск : ИГУ, 2017. – 178 с.
46. Медиация и ее принципы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: https://studbooks.net/903364/psihologiya/mediatsiya_printsiyu
47. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – Санкт-Петербург : Редакция журнала Третейский суд ; Москва : Статут, 2016. – 470 с.
48. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07. – Москва : Эксмо, 2017. – 57 с.
49. Модестов В.А., Модестова А.В. Понятие и сущность медиации в современной России // Молодёжь и наука: сборник материалов VI

Всероссийской научно-технической конференции студентов, аспирантов и молодых учёных. Красноярск. – 2011. – С.76.

50. Наумов, И. А. Основные подходы (стили) в медиации: критерии разграничения и особенности [Электронный ресурс] / И.А. Наумов // Материалы X Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» – Режим доступа: <https://scienceforum.ru/2018/article/2018003272>, свободный. – Загл. с экрана.

51. Некрасова, А. Н. Конфликтология. Конфликты в организациях / А.Н. Некрасова. – Москва : Издательский дом АСТ, 2017. – 199 с.

52. Носырева, Е.И. Посредничество в урегулировании правовых споров: опыт США / Е.И. Носырева // Государство и право. – 2018. – № 5. – С.109-114.

53. Опыт работы школьных служб примирения в России: сб. материалов. – Москва : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.

54. Паркинсон, Л. Семейная медиация / Л. Паркинсон. – Москва : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2016. – 400 с.

55. Пель, М. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / Пель Махтельд – Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. – 400 с.

56. Письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации» (вместе с «Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях», утв. Минобрнауки России 18.11.2013 № ВК-54/07вн) // КонсультантПлюс, 2016.

57. Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 N 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» Приказ Минобрнауки России от

14.02.2011 № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов» // Консультант-Плюс, 2017.

58. Право ребенка на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления или права ребенка не должны быть конфетой в зашитом кармане : информ. брошюра для детей и взрослых / под общ. ред. М.Н. Садовниковой, Е.С. Проскуриной ; ФГБОУ ВПО «ИГУ». – Иркутск : Изд-во ИГУ, 2014 г. – 150 с. 43. Прокофьева, Н. И. Психологические аспекты ведения переговоров / Н.И. Прокофьева. – Москва : Феникс, 2012. – 147 с.

59. Пятунин, В. А. Школьные службы примирения как современная форма профилактики девиантного поведения и разрешения педагогических конфликтов / В.А. Пятунин, О.Г. Петушкова // ScienceTime. – № 4 (16). – 2015. – С. 635-639.

60. Разрешение семейных конфликтов. Руководство по международной семейной медиации / под. общ. ред. А.Ю. Коновалова. – М. Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2015 – 104 с.

61. Раимбакиева, Л.Х. Внедрение технологий медиации в деятельность учреждений социального обслуживания семей и детей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры / Л.Х. Раимбакиева, Ю. А. Якушева. – Сургут: Изд-во бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания», 2016. – 40с.

62. Реан, А. А. Психология подростка. Полное руководство / под ред. А. А. Реана. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 480 с.

63. Решетникова, И.В. Право встречного движения / И.В. Решетникова // Медиация и право. – 2017. - №2 (4). – С. 52- 58.

64. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога / под ред. Е. И. Рогова. – Москва : Питер, 2011. – 624 с.

65. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии [Электронный ресурс] : конспект лекций / под ред. С. Л. Рубинштейна. – Санкт-Петербург : Питер, 2005. – 713 с. – Режим доступа: http://elibr.gnpbu.ru/text/rubinshteyn_osnovy-obschey-psihologii_t1_1989/fs,1/.
66. Садовникова, М. Н. Школьный уполномоченный : организация деятельности по защите прав участников образовательного процесса : методическое пособие для практических работников / М.Н. Садовникова, А.С. Архипкина. – Иркутск : Изд-во ИГУ, 2013. – 162 с.
67. Семикина, С. А. Примирительные процедуры в контексте сравнительного анализа процессуального законодательства России и других государств / С.А. Семикина // Вестник Саратовской государственной юридической академии. – 2016. – № 3 (110). – 390 с.
68. Скорбунов, Л. А. Перспективы развития медиации в Российской Федерации // Экономика и юриспруденция: электрон. научн. журн. – 2016. – № 8 (29).
69. Собкин, В. С. Подростки: нормы, риски, девиации / В.С. Собкин. – Москва : Академия, 2005. – 358 с.
70. Соловьева, С. В. Школьная медиация как институт восстановительного правосудия / С.В. Соловьева // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. – 2014. – № 3(2). – С. 212-217.
71. Столин, В. В. Самосознание личности / В.В. Столин. – Москва : Эксмо, 2015. – 284 с.
72. Сухова Н.В. Принципы процесса медиации – Вестник Тюменского государственного университета. – 2013. – №3 – с.154-162.
73. Терещенко, И. Г. Медиация в школе: виды, принципы, практические аспекты внедрения / И.Г. Терещенко, А.И. Гусев // Психология обучения. – №3. – 2013. – С.125-133.
74. Тигунцева, Г. Н. Девиантное поведение в подростковом возрасте: практикум / Г. Н. Тигунцева. – Иркутск: Изд-во ИГУ, 2013. – 231 с.

75. Туранин, В. Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных организациях / В.Ю. Туранин, П.Ю. Кривошеев // Наука. Искусство. Культура. – № 3. – 2014. – С. 170-173.
76. Фатеева, И. А. Метод проектов как приоритетная инновационная технология в образовании / И. А. Фатеева // Молодой ученый. – 2013. – №1. – С. 376–378.
77. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013) // Консультант-Плюс, 2017.
78. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // Консультант-Плюс, 2017.
79. Федотенко, И. Л. Основы проектирования психологически безопасной образовательной среды в современной школе / под. ред. И. Л. Федотенко, А. В. Сергеева, Т. В. Губарева, Д. В. Малий. – Изд-во Тул. гос. пед. ун-та им. Л. Н. Толстого, 2013. – 132 с.
80. Формирование психологически комфортной и безопасной образовательной среды: методические рекомендации / сост. : Ю.А. Рокицкая. – Челябинск : ЮУрГГПУ, 2017. – 56 с.
81. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 252 с.
82. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология / Г. Хесль. – СПб: Речь, 2004. – 144 с.
83. Цукарев, А. Е. К вопросу о понятии медиации в российском праве / А.Е. Цукарев // Ростовский научный журнал. – 2017. – № 6.
84. Шамликашвили, Ц. А. Метод «школьная медиация» как способ / Ц.А. Шамликашвили // Психологическая наука и образование. – 2014. – № 2. – С. 26-33.

85. Шварц, Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов / Г. Шварц / пер. с нем. Л. Конторовой. – Санкт-Петербург : Издательский дом Лань, 2014. – 296 с.

86. Шерешкова, Е. А. Психологические механизмы формирования позитивного самоотношения в подростковом возрасте [Электронный ресурс] / Е.А. Шерешкова // Вестник Шадринского государственного педагогического университета. 2018. №3 (39). – С 142 – 147. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-mehanizmy->

87. Щербакова, О.И. Формирование и развитие понятия «конфликтологическая культура личности» в теории и практике современной конфликтологии / О.И. Щербакова // Проблемы современного образования. – 2010. – № 2. – С.78-82.

Опросник «Качество межличностных отношений в образовательной среде» В.В. Коврова

Тестовое задание в этой методике предназначено для выявления степени соотношения позитивного и негативного отношения в системе межличностного взаимодействия подростков в образовательной среде. Перед началом выполнения задания испытуемым и зачитывают инструкцию: «В рамках научной работы мы исследуем психологический климат в школах для того, чтобы понять, что можно изменить к лучшему. Мы просим тебя ответить на вопросы нашей анкеты. Вопросы и суждения касаются твоей школы, отношений между ребятами, между учениками и учителями. Отвечая на каждый вопрос, тебе нужно будет выбрать только один вариант ответа. Поставьте знак «+» в той колонке, которая соответствует баллу, отражающему степень твоего согласия с предлагаемым суждением. Твоё мнение и баллы соотносятся так:

- 1) полностью согласен – 4;
- 2) скорее согласен – 3;
- 3) трудно сказать – 2;
- 4) скорее не согласен – 1;
- 5) совершенно не согласен – 0.

В этой анкете нет правильных и неправильных ответов, нам важно знать, что происходит на самом деле. Подписывать анкету не обязательно, а отвечать нужно честно, иначе эта работа потеряет всякий смысл».

Анализ и интерпретация результатов опросника включают 8 шкал, которые в опросном листе названы для удобства блоками. Это следующие шкалы.

- Блок 1. Шкала доверия.
- Блок 2. Шкала агрессивности.
- Блок 3. Шкала доброжелательности.
- Блок 4. Шкала конфликтности.

Блок 5. Шкала принятия.

Блок 6. Шкала враждебности.

Блок 7. Шкала толерантности.

Блок 8. Шкала манипулятивного отношения.

По каждой шкале подсчитываются: выраженность отношения воспитанников по шкале, вопросы: 2, 4, 6; 3, суммарный балл по каждой шкале (блоку). При подсчете баллов учитываются вопросы с обратным знаком, которые обозначены символом *. Для этих вопросов подсчёт баллов осуществляется следующим образом:

Проставленный балл в опросном листе 0 1 2 3 4

Балл для замены 4 3 2 1 0

Далее подсчитывается индекс позитивного отношения как среднее значение по четырем шкалам (доверие, доброжелательность, принятие, толерантность), а также индекс негативного отношения как среднее значение по четырем шкалам (агрессивность, конфликтность, враждебность, манипулятивное отношение).

По результатам всех восьми шкал вычерчивается индивидуальный или групповой профиль степени выраженности качества межличностных отношений. Выявляется степень соотношения позитивного и негативного отношения в системе межличностного взаимодействия.

Уровни степени выраженности отношения взрослых или подростков:

0 – 3 балла: низкий уровень;

4 – 8 баллов: средний уровень;

9 – 12 баллов: высокий уровень.

Общий показатель по каждой шкале может варьировать от 0 до 24 баллов. Уровни степени выраженности отношения:

0 – 7 балла: низкий уровень;

8 – 16 баллов: средний уровень;

17 – 24 баллов: высокий уровень.

Тест «Определение уровня конфликтоустойчивости» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.)

Назначение. Данная методика позволяет выявить основные стратегии поведения в потенциальной зоне конфликта - межличностных спорах и косвенно определить уровень конфликтоустойчивости личности.

Инструкция. Внимательно прочитайте и оцените каждое из десяти полярных суждений, указанных в бланке, которые в большей мере свойственны вашему поведению. Для этого сначала определите, какое из двух крайних суждений подходит вам, а затем оцените его по 5-балльной системе. Помните, что промежуточная графа 3 означает равнозначное присутствие обоих качеств. Крайние же значения 4-5 и 1-2 характеризуют либо уклонение от споров, либо непринужденное участие в разрешении спорных моментов.

Бланк ответов

1. Уклоняюсь от спора 54321 Рвусь в спор
2. Отношусь к конкуренту без предвзятости 54321 Подозрителен
3. Имею адекватную самооценку 54321 Имею завышенную самооценку
4. Прислушиваюсь к мнению других 54321 Не принимаю иных мнений
5. Не поддаюсь провокации, не заводжусь 54321 Легко заводжусь
6. Уступаю в споре, иду на компромисс 54321 Не уступаю в споре: победа или поражение
7. Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины 54321 Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя.
8. Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность 54321 Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
9. Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции 54321 Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер

10 Считаю, что спор - крайняя форма разрешения конфликта 54321
Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта

Обработка и интерпретация данных

Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств. Подсчитайте общую сумму баллов.

Начертите свой профиль поведения в спорных ситуациях.

Проанализируйте причины полярных стратегий поведения с целью внесения необходимых корректив.

40-50 баллов - высокий уровень конфликтоустойчивости.

30-40 баллов - средний уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий об ориентации личности на компромисс, стремлении избегать конфликта.

20-30 баллов - низкий уровень конфликтоустойчивости, свидетельствующий о выраженной конфликтности.

1-19 баллов – очень низкий уровень конфликтоустойчивости. Данный уровень свойствен конфликтным людям.

Диагностика стратегий поведения в конфликте (К. Томас)

Одной из самых распространенных методик диагностики поведения личности в конфликтной ситуации (точнее, в конфликте интересов) является опросник Кеннета Томаса (Kenneth Thomas) "Определение способов регулирования конфликтов". К. Томас исходил из того, что людям не следует избегать конфликтов или разрешать их любой ценой, а требуется уметь грамотно ими управлять. Он совместно с Ральфом Килманном (Ralph Kilmann) предложил двухмерную модель регулирования конфликтов, одно измерение которой - поведение личности, основанное на внимании к интересам других людей; второе - поведение, подразумевающее игнорирование целей окружающих и защиту собственных интересов.

Для описания типов поведения людей в конфликтах (точнее, в конфликте интересов) К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в ситуацию, и напористость, для которой характерен акцент на собственных интересах.

Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость):

1. Соревнование (конкуренция) — стремление добиться своих интересов в ущерб другому.
2. Приспособление — принесение в жертву собственных интересов ради другого.
3. Компромисс — соглашение на основе взаимных уступок; предложение варианта, снимающего возникшее противоречие.
4. Избегание — отсутствие стремления к кооперации и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.

5. Сотрудничество — участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

В своем опроснике по выявлению типичных форм поведения К.Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых респонденту предлагается выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики его поведения.

Ответы на вопросы заносятся в бланк.

Текст опросника

Инструкция: Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение.

Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

В. Чем обсуждать, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.

2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов другого и моих собственных.

3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

В. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. А. Я пытаюсь избежать неприятностей для себя.

В. Я стараюсь добиться своего.

7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

В. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

В. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

В. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые спорные вопросы.

В. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он тоже идет навстречу мне.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

В. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

В. Я стараюсь сделать так, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

В. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, дам ему возможность настоять на своем.

В. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы.

В. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

В. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для обеих сторон.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

В. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы и их совместному решению.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

В. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

В. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется мне очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

В. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

В. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

В. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

В. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

В. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

В. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим человеком могли добиться успеха.