

УДК 371.015: 316.482

РАЗВИТИЕ МЕДИАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕДАГОГОВ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ С УЧЕНИКАМИ СРЕДНЕГО ЗВЕНА ШКОЛЫ

И.П. Теплова

Тверской государственной университет

Рассмотрен вопрос медиативных компетенций педагогов по разрешению конфликтов с учениками среднего звена школы. Цель проведенного исследования заключалась в разработке и применении программы по развитию медиативных компетенций педагогов по разрешению конфликтов с учениками среднего звена школы. Для сбора эмпирических данных были использованы методика КОСКОМ В.Н. Куницыной (модифицирован И.В. Макаровской), диагностика (КСК), тест Дж. Гилфорда и М. Салливена (адаптация Е.С. Михайлова); метод кейс-стади (И.П. Теплова). По результатам исследования были разработаны и сформулированы унифицированные рекомендации по организации и разработке программ тренингов развития медиативных компетенций.

Ключевые слова: *медиативные компетенции, конфликт, медиация, урегулирование конфликта.*

Развитие медиации в нашей стране набирает силу и скорость. Формирование медиативной компетентности в нашем обществе является стратегически важным общественным продуктом и процессом, способным определить важные перспективы развития общества в плане повышения качества жизни его граждан [2, с. 14].

В нашем обществе конфликты стереотипно имеют отрицательную оценку, так как воспринимаются как нарушение и связаны с негативными последствиями, такими как гнев, агрессия, насилие, боль, разочарование, страх, ненависть, борьба и вражда. Однако конфликты также нужно рассматривать как жизненно важную критику, помогающую формировать уверенность в себе и самоутверждение. Конфликты являются областью социальной адаптации и открывают каждому человеку возможность размышлять о своих поступках, развивать свою индивидуальность и укреплять межличностные отношения. Использование этих возможностей зависит от того, как будут разрешаться конфликты. Поэтому вопрос о том, кто может обучить учащихся конструктивному поведению в конфликтах, очень актуален [4, с. 18].

В этой связи профессиональные компетенции педагогов должны быть увеличены на сумму медиативных компетенций. Это необходимо для создания в образовательном учреждении гуманного и безопасного пространства полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая конфликт с законом. Если сами преподаватели обладают навыками конструктивного урегулирования конфликтов, то они смогут обучить учащихся конструктивно разрешать конфликты.

Отсюда вытекает одна из задач профессиональных образовательных учреждений: обучение методам медиации и формирование медиативных компетенций педагогов. В качестве организаторов учебных процессов педагоги также отвечают за успешную социализацию учащихся. Это включает в себя сокращение нарушений коммуникации, создание равных возможностей для обучения, построение кооперативного поведения обучающихся, изменение отношения к окружающим, самопомощь и самопознание. Педагоги работают в группах как посредники в медиации, как катализаторы для упомянутых процессов обучения.

Развивая медиативные компетенции, педагоги смогут научиться саморефлексивно воспринимать и выражать собственные потребности, чувства, страхи и поведение. Самоанализ приводит к подлинности и конгруэнтности в действии и, следовательно, является важной целью обучения в области подготовки педагогов и их дальнейшего обучения. Медиативные компетенции помогут уравновесить собственные потребности педагогов и потребности других [4, с. 124].

Учебные программы подготовки педагогических кадров указывают на то, что педагоги должны иметь определённые знания, умения и навыки поведения в области конфликтов, тем не менее многие не действуют соответствующим образом. Очевидно, что преимущественное управление когнитивно ориентированным конфликтом недостаточно и должно быть дополнено через формирование социально-психологических медиативных компетенций.

Урегулирование конфликтов носит целостный характер и поэтому требует целостного приобретения компетенций.

Учитывая разнообразие и сложность существующих и будущих проблем в профессиональных образовательных учреждениях, возникает необходимость в создании направленного обучения педагогов по формированию медиативной компетентности. Медиативной компетентностью можно обеспечить целостную базовую квалификацию педагогов.

Целью нашего исследования явилась разработка и применение программы по развитию медиативных компетенций педагогов по разрешению конфликтов с учениками среднего звена школы.

Основываясь на работах А. фон Хертель и И.А. Чегловой, в структуре медиативной компетентности можно выделить следующие группы умений и навыков [2, с. 2]:

1. Саморегуляция медиатора: умение справляться с чувствами социально приемлемыми способами; принятие норм поведения; уважение свободы другого человека; сохранение безопасности.

2. Техники эффективной коммуникации: умение слушать (анализировать сложные ситуации взаимодействия людей, понимать логику их развития, чувствовать изменение смысла ситуации при включении в коммуникацию различных участников); четкая речь; невербальная коммуникация (чистота и опрятность внешнего вида);

вербальная коммуникация.

3. Управление процессом переговоров: ориентированность на цель; развитая речь и её понимание (чувствительностью к характеру и оттенкам человеческих взаимоотношений, быстрое и правильное понимание того, что люди говорят друг другу (речевая экспрессия) в контексте определённой ситуации, конкретных взаимоотношений; сбор и анализ информации (умение предвидеть последствия поведения, способность правильно оценивать состояния, чувства, намерения людей по их невербальным проявлениям); осознанность в поведении; способность вызывать доверие.

Для сбора эмпирических данных были использованы следующие психодиагностические методики: методика «Измерение коммуникативной и социальной компетентности» КОСКОМ В.Н. Куницыной, модифицирован Макаровской И.В.), диагностика коммуникативной социальной компетентности (КСК), тест Дж. Гилфорда и М. Салливена; диагностика социального интеллекта (адаптация Е.С. Михайлова); метод кейс-стади (И.П. Теплова).

В соответствии с теоретическими основаниями мы определили, какие из шкал выбранных методик более четко охарактеризуют выраженность развития медиативных компетенций.

В связи с тем, что психологическое воздействие должно затрагивать в первую очередь целостное развитие личности субъекта труда, данные структурные компоненты можно эффективно развивать посредством такой формы практической работы, как психологический тренинг и кейс-стади.

Векторная модель тренинга опирается на «модель паруса» [1, с. 151]. Структурные компоненты модели: коммуникативный, социально-психологический, саморегуляция, навыки проведения медиации.

Увеличение уровня выраженности структурных компонентов происходит путём «отращивания» (по Е.В. Сидоренко).

С целью исследования уровня знаний педагогов в области процесса урегулирования конфликта с помощью медиации среди учеников среднего звена школы были разработаны кейсы. Педагогам предлагали осмыслить реальную ситуацию школьного конфликта, описание которой одновременно отражает не только практическую проблему, но и актуализирует комплекс знаний, полученных в ходе тренинга.

В описание кейса входят ситуация конфликта, место действия, действующие лица. После описания ситуации предлагаются три вопроса, которые могут позволить оценить уровень полученных знаний в области конфликта и процедуры медиации. С помощью метода обеспечивается возможность оценки достижения эффективного результата в развитии медиативных компетенций педагогов в процессе усвоения знаний, умений, навыков.

Исследование было проведено на базе общеобразовательной школы г. Твери. В нём приняли участие 38 учителей, работающих с

учениками среднего звена школы.

Результаты «входящего» исследования говорят о том, что в данной выборке по всем заявленным шкалам методики «Измерение коммуникативной и социальной компетентности» выявлен низкий уровень выраженности показателей. Так, 65,8 % респондентов имеют низкий уровень по шкале «коммуникативно-личностный потенциал» (КЛП); 63 % респондентов имеют низкий уровень по шкале «стабильность человеческих отношений» (СЧО); у 60,5 % респондентов выявлен низкий уровень по шкале «оперативная социальная компетентность» (ОСК); 50 % респондентов имеют низкий уровень по шкалам «социально-психологическая компетентность» (СПК) и «коммуникативная компетентность» (КК).

Этот факт может говорить о недостаточно развитой системе психологических знаний о себе и о других, умений, навыков в общении, стратегий поведения в социальных ситуациях, позволяющих строить эффективное межличностное и педагогическое общение в частности; о низкой способности адаптироваться, недостаточной способности принимать решения с учётом сложившейся ситуации.

По факторам методики «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (КСК) выявлено, что средний уровень выраженности в данной выборке имеют: фактор А (общительность) – 76 % респондентов; фактор Д (жизнерадостность / беспечность) – 79 % респондентов; фактор К (рациональность) – 79 % респондентов; фактор Н (самоконтроль) – 87 % респондентов; фактор В (логическое мышление) – 66 % респондентов; фактор С (эмоциональный контроль) – 67% респондентов.

Первичные данные «Диагностики социального интеллекта» Дж. Гилфорда и М. Салливена. (адаптация Е.С. Михайлова) выявили, что средний уровень в данной выборке выражен фактором «способность предвидеть последствия поведения людей» у 84,2 % респондентов; фактором «способность к выделению существенных признаков в невербальных реакциях человека» – у 78,9 % респондентов; фактором «способность понимать значения сходных вербальных реакций в зависимости от контекста ситуации» – у 78,9 % респондентов; фактором «способность понимать логику развития ситуации и значение поведения людей в этих ситуациях» – у 52,6 % респондентов.

Результаты исследования говорят о том, что для респондентов с низкими и средними уровнями по шкалам, соответствующим структурным компонентам медиативной компетентности, необходимо проведение работы по развитию медиативных компетенций педагогов.

Для проведения тренинга была выделена экспериментальная группа в количестве 20 человек. Контрольная группа состояла из 18 педагогов. С помощью критерия Манна–Уитни мы сравнили показатели компонентов медиативной компетенции в экспериментальной и контрольной группах до тренингового воздействия. Статистических различий не обнаружено, об этом свидетельствует уровень

статистической значимости по всем признакам ($p > 0,05$).

В процессе формирующего эксперимента была проведена тренинговая программа, направленная на структурные компоненты медиативных компетенций.

Спустя 10 дней после проведения занятий по программе «Тренинг развития медиативных компетенций педагогов по разрешению конфликтов с учениками среднего звена школы» нами был проведён повторный замер уровня развития компонентов, входящих в структуру медиативных компетенций. С помощью непараметрического критерия Манна–Уитни мы сравнили показатели компонентов медиативной компетенции в экспериментальной и контрольной группах после тренингового воздействия. В ходе сравнения были выявлены статистические различия, о чем свидетельствует уровень статистической значимости по всем признакам ($p < 0,05$).

Далее по критерию знаковых рангов Уилкоксона мы сравнили показатели до и после тренингового воздействия в контрольной группе. Не было получено значимых различий, так как статистические значения по всем показателям $p > 0,05$.

А вот сравнивая по критерию знаковых рангов Уилкоксона показатели до и после тренингового воздействия в экспериментальной группе, состоящей из 20 человек, по всем исследуемым показателям получили значимые различия, так как статистические значения по всем показателям $p < 0,05$.

Исходя из описанного, мы можем сделать вывод о том, что по истечении 10 дней с момента проведения тренинговой работы у педагогов произошли значимые изменения уровня развитости структурных компонентов медиативных компетенций.

На основании всего вышесказанного и опираясь на данные динамики уровня развития структурных компонентов медиативных компетенций мы можем констатировать, что у респондентов экспериментальной группы по выделенным показателям наблюдается высокий рост (более 60 %) уровня эмоциональной стабильности (62,5 %), социально-психологической компетентности (69,2 %), коммуникативной компетентности (92 %), стабильность человеческих отношений (66,7 %), коммуникативно-личностный потенциал (80,4 %) относительно уровня развитости данных показателей у контрольной группы.

Положительная динамика уровня развития наблюдается и по шести структурным компонентам медиативных компетенций. Рост уровня выраженности по фактору А (24,3 %) говорит о том, что большинство респондентов этой группы стали более открыты и легки в общении. Увеличение уровня выраженности по фактору Д (29,3 %) говорит о том, что большинство респондентов этой группы стали более позитивно относиться к решению жизненных проблем. Рост уровня выраженности по фактору К (31 %) говорит о том, что большинство респондентов этой группы стали более чувствительны к пониманию

оказавших. Увеличение уровня выраженности по фактору Н (36 %) говорит о том, что большинство респондентов этой группы стали лучше контролировать своё поведение, подчинять себя правилам. Увеличение уровня выраженности по фактору В (25,6 %) и фактору С (38,5 %) говорит о том, что большинство респондентов этой группы стали более эмоционально устойчивыми, зрелыми, рациональными.

И, наконец, мы рассмотрим данные, полученные при проведении исследования уровня знаний педагогов в области процесса урегулирования конфликта путём решения кейсов.

Педагогам предлагали осмыслить реальную ситуацию школьного конфликта, описание которой одновременно отражает не только практическую проблему, но и актуализирует комплекс знаний, полученных в ходе тренинга.

Высокий уровень знаний продемонстрировали 85 % респондентов из экспериментальной группы, респонденты контрольной группы высокий уровень знаний не выявили. Средний уровень знаний выявили 15 % респондентов экспериментальной группы и 56 % респондентов контрольной группы. Низкий уровень знаний выявили 44 % респондентов контрольной группы, респонденты экспериментальной группы низкий уровень не выявили.

Из вышесказанного следует, что респонденты экспериментальной группы в ходе проведения тренинга развития медиативных компетенций педагогов по разрешению конфликтов среди учеников среднего звена школы получили такой уровень компетенций, который дал возможность правильно оценить конфликтные ситуации в кейсах и разрешить их.

Результаты, полученные в ходе исследования, позволили нам разработать и сформулировать унифицированные рекомендации по организации и разработке программ тренингов развития медиативных компетенций, которые могут быть адаптированы для сотрудников других организаций с учётом их специфики.

Практическая значимость исследования заключается в том, что разработанный нами «Тренинг развития медиативных компетенций педагогов по разрешению конфликтов с учениками среднего звена школы» может быть адаптирован и использован для сотрудников любых общеобразовательных организаций с учётом их специфики. Разработанные кейсы могут применяться в работе с сотрудниками любых общеобразовательных организаций с целью исследования уровня знаний в области процесса урегулирования конфликта с помощью медиации. Также немаловажным является то, что разработанный нами «Тренинг развития медиативных компетенций педагогов» может быть использован в процессе подготовки специалистов различных сфер деятельности, а также при сопровождении их личностного и профессионального развития.

Конструктивное отношение к социально-психологическим конфликтам является важной целью профессионального обучения для формирования целостной системы базовых компетенций и развития

личности профессиональных педагогов. Медиация позволяет педагогам познакомиться, проанализировать и изменить собственное конфликтное поведение посредством обработки реальных или вымышленных конфликтов в ролевых играх. Фактологическое и социально-интерактивное обсуждение конфликта (изменение перспектив, выяснение конфликта, разработка общего соглашения и реализации) приводит к внешнему опыту, который обрабатывается путём отражения уже приобретённого опыта.

Список литературы

1. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности, СПб.: Речь, 2002.
2. Чеглова И.А. Протокол круглого стола «Медиация и психотерапия. Медиатор: модель компетенций» от 25 мая 2011 г./ И.А. Чеглова, Л.Н. Киришина, Н.Н. Нарицын, М.П. Нарицына, В.А. Ананченков, Л.П. Хохлова, С.В. Березикова, И.С. Павлов, В.П. Графский, Б.А. Кулябин // Профессиональная психотерапевтическая газета. 2011. № 8. С. 1–4.
3. Шамликашвили Ц.А. Медиация как метод внесудебного разрешения споров. М., 2006. 86 с.
4. Claus Wenzel. Konfliktbearbeitung durch Mediation aus berufspädagogischer Sicht / Claus Wenzel. Kassel, Univ., Diss. 2008. P. 292.

THE DEVELOPMENT OF MEDIATION COMPETENCIES OF TEACHERS IN CONFLICT RESOLUTION WITH STUDENTS OF MIDDLE SCHOOL

I.P. Teplova

Tver State University, Tver

The article is devoted to the issue of media competence of teachers to resolve conflicts with middle school students of a secondary school teacher. The purpose of the study was to develop and apply a program to develop the media competence of teachers to resolve conflicts with middle school students. For the collection of empirical data, the KOSKOM VN Kunitsyna method (modified by I.V. Makarovskaya), diagnostics (CSC), the test by J. Gilford and M. Sullivan were used. (adaptation of Mikhailov ES); case study method (Teplova I.P.). According to the results of the study, unified recommendations were developed and formulated on the organization and development of training programs for the development of media competence.

Keywords: *meditative competences, conflict, mediation, conflict resolution.*

Об авторе:

ТЕПЛОВА Ирина Петровна – аспирант ФГБОУ ВО «Тверской государственной университет» (170100, г. Тверь, Желябова, 33); заместитель директора ООО «ОКБ «Сигнал» (г. Саратов), e-mail: teplova-2010@mail.ru