

Кирилова Светлана Анатольевна

канд. пед. наук, доцент

ГБУ ДПО «Санкт-Петербургская академия
постдипломного педагогического образования»

г. Санкт-Петербург

ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВЗРОСЛЫХ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Аннотация: статья посвящена опыту работы школьной службы медиации общеобразовательных учреждений Санкт-Петербурга. Автором раскрываются особенности работы с разными типами конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса.

Ключевые слова: школьная медиация, конфликтные ситуации, особенности конфликтов, согласование интересов.

Метод «школьная медиация», разработанный Научно-методическим центром медиации и права, является не только способом разрешения споров в образовательной среде, но и методом профилактики и коррекции взаимодействия, позволяющим научить как детей, так и взрослых конструктивному поведению в конфликте, повысить безопасность образовательной среды [2].

Следует отметить, что далеко не все конфликты могут быть решены с привлечением детей, не все конфликты могут быть решены в пределах конкретной образовательной организации. Для повышения эффективности оказания консультативной и медиативной помощи участникам образовательного процесса в разрешении острых конфликтов, вышедших за пределы школы, требующих безотлагательного решения, на базе ГБУ ДО ЦППМСП районов Санкт-Петербурга в 2013 году сформированы районные службы школьной медиации.

За период существования Службы были рассмотрены сотни обращений за помощью в разрешении конфликтов (между детьми, детьми и педагогами, родителями и педагогами, между родителями обучающихся). Следует отметить, что

в основном это были конфликты между взрослыми участниками образовательного процесса. Для разрешения конфликтов применялись различные процедуры: классическая медиативная сессия, урегулирование конфликтов в режиме конференции, с использованием медиативного подхода и др.

Результаты проведенного нами опроса педагогов общеобразовательных учреждений Санкт-Петербурга о частоте, продолжительности, эмоциональной окрашенности и негативном влиянии на дальнейшие взаимоотношения конфликтующих сторон показали, что самые длительные, неблагоприятные по своему течению конфликты наблюдаются между взрослыми участниками образовательного процесса (педагогами и родителями). Кроме того, наблюдается увеличение количества обращений в Центры за консультативной помощью по проблемам межличностного взаимодействия (за последние три года в среднем на 14,3%), что подтверждает увеличение удельного веса проблем, связанных с общением, конструктивным взаимодействием, разрешением конфликтов в структуре психолого-педагогической проблематики [1].

Все конфликтные ситуации между взрослыми участниками образовательного процесса, принятые на рассмотрение районной службой медиации, можно объединить в следующие типы конфликтов:

1. Конфликты «Родитель – родитель».
2. Конфликты «Родители – педагоги».
3. Семейные конфликты между разными поколениями родителей (родители ребенка – бабушка с дедушкой).

На примере конкретных конфликтов каждого типа рассмотрим их основные особенности и специфику процедуры согласования интересов.

Конфликт «Родитель – родитель» начинался как конфликт между учащимися второго класса, которые подрались на перемене, продолжали задирать друг друга на уроке. Учитель написал замечания обоим, рассказал о происшедшем на родительском собрании, после чего возникла неприязнь между родителями, начались взаимные обвинения, «разборки». Дети давно помирились, а родители продолжали выяснять отношения при каждой встрече.

За помощью обратился классный руководитель. После беседы специалиста районной службы медиации с каждым из родителей была организована совместная встреча с участием посредника, в ходе которой удалось снять противоречия и урегулировать ситуацию. Родители пожали друг другу руки, больше конфликт не повторялся.

Конфликт «Родители – педагоги» – один из наиболее тяжелых по течению и сложных по разрешению конфликтов, поскольку в конфликты с классным руководителем вступали практически все родители класса (были, конечно, зачинщики, подстрекатели и т. п.). В связи с остротой конфликтов, часто выходящих за пределы образовательных учреждений (жалобы доходили до прокуратуры), в службы школьной медиации обращались специалисты РОНО с просьбой их разрешения в самые кратчайшие сроки. В связи с этим был разработан алгоритм проведения процедуры согласования интересов, состоящий из восьми основных этапов [1].

Чаще процедура согласования интересов на основе медиативного подхода проводилась в режиме конференции в рамках родительского собрания. Следует отметить, что такой вариант проведения процедуры согласования является наиболее сложным, требует тщательной предварительной подготовки, хорошей организации процесса проведения, мотивации на работу участников конфликта и достаточно высокой квалификации специалистов, проводящих процедуру согласования. В результате были сформированы заключительные «Договора», где были прописаны обязательства сторон по выполнению согласованных мероприятий с указанием конкретных исполнителей, сроков выполнения, формы контроля и санкций в случае невыполнения.

Семейный конфликт между разными поколениями родителей – мамой ребенка и бабушкой с дедушкой (т.е. ее мамой и папой) – оказывались достаточно сложными, в связи с длительностью протекания и выраженной эмоциональной окрашенностью конфликта. Как пример работы: в Центр обратилась мама учащегося третьего класса с просьбой помочь вернуть ребенка в свою семью. Поскольку ребенок долгое время жил и воспитывался у бабушки с дедушкой, пока

мама училась, устраивала свою личную жизнь, они не хотели отдавать ей ребенка. Следует отметить, что мама всегда уделяла внимание ребенку, и, когда вышла замуж, захотела вернуть ребенка в полноценную семью, но ее родители воспротивились этому, ссылаясь на интересы ребенка. Мама не хотела восстанавливать свои права, обращаясь в суд, травмировать ребенка и своих родителей. Все стороны конфликта выразили желание принимать участие в согласительном процессе. В связи с выраженным негативным эмоциональным фоном переговоры проводились отдельно с мамой и ее родителями. К беседам привлекались также специалисты социальных и юридических служб района. Совместно был выработан план постепенного перехода ребенка в семью матери: выработан график пребывания в одной и другой семье, проведено разграничение ответственности за организацию учебы, режима дня, досуга ребенка, разработана программа сопровождения семьи специалистами Центра совместно с социальными службами района.

Следует отметить, что рассмотренные типы конфликтов имеют общие особенности:

- долговременный характер существования (стороны самостоятельно не справляются с конфликтом);
- выраженная эмоциональная окрашенность (наблюдается реакция стресса у конфликтующих сторон, раздражительность, неспособность выполнять обычные функции, астенизация, снижение самооценки, апатия);
- эскалация конфликтных событий (вовлечение окружения, угроза насилия);
- отрицательное влияние конфликта на окружающих (в первую очередь на детей).

При этом и проведение процедуры согласования интересов в таких случаях имеет свою специфику:

1. Большое внимание необходимо уделять подготовительному этапу, включающему сбор предварительной информации о конфликте от всех участников (родителей, педагогов, администрации), что позволит выявить реальные интересы и ожидания участников от процесса согласования; получение объективной

информации о ситуации (посещение уроков, наблюдение за поведением детей на уроке и перемене, профессиональной деятельностью педагога, отзывы коллег, администрации, родителей, ознакомление с документацией, жалобами и т. д.).

2. Использовать гибкие формы и различные стратегии проведения процедуры медиации (использование классических сессий, конференций и др.).

3. Специфика разрешения подобных конфликтов предъявляет высокие требования к уровню квалификации посредника. Разрабатывая стратегию урегулирования конфликтов, необходимо опираться на ведение переговоров в русле сотрудничества с ориентацией на результат «выигрыш–выигрыш», опираться на единство ценностей (за каждым конфликтом взрослых косвенно стоят интересы детей), выдвигать не слишком радикальные требования, чтобы не провоцировать другую сторону к возврату в конфликт.

Обязательным и одним из самых сложных компонентом процедуры согласования является отработка эмоций, снятие напряженности, перевод обсуждения в рациональное русло. Оперативное разрешение (урегулирование) рассмотренных конфликтов с учетом их специфических особенностей возможно только при наличии подготовленных специалистов в педагогической среде. При этом особенно актуальной становится проблема повышения психологической грамотности педагогов и родителей в области конструктивного разрешения конфликтов между участниками образовательного процесса. С этой целью с 2016 года на базе Центров ППМСП образованы учебно- методические объединения организаторов службы школьной медиации, которые успешно реализовывают свою деятельность по настоящее время.

В помощь специалистам службы сопровождения школ разработана программа для педагогов «Служба школьной медиации в образовательном пространстве». Программа носит целостный, системный характер и включает в себя методическую работу в школе, шестнадцатичасовую работу по программе и заключительные консультации (по запросу).

Результаты предварительной апробации данной программы свидетельствуют о принятии педагогами важности задачи организации службы школьной

медиации, осмыслении основных принципов медиативного подхода, как способа позитивного общения, которое создает условия для безопасного и конструктивного взаимодействия в конфликте, освоении эффективных способов их разрешения, развитии навыков самоанализа и самоконтроля эмоциональных состояний.

Список литературы

1. Ажимова И.Ф. Становление и развитие службы школьной медиации в образовательных организациях Адмиралтейского района Санкт-Петербурга / И.Ф. Ажимова // Комплексная психологическая помощь в образовании и здравоохранении: материалы городской научно-практической конференции. – СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2016. – 158 с.

2. Кирилова С.А. Теория и практика урегулирования конфликтов в образовательных организациях / С.А. Кирилова, В.В. Мелетичев. – СПб.: СПб АППО, 2019. – 144 с.

3. Шамликашвили П.А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы / П.А. Шамликашвили, М.А. Хазанова // Психологическая наука и образование. – 2014. – №2. – 132 с.