

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

УДК 341.92

Роль медиации в разрешении конфликтов родителей и педагогов в дополнительном образовании

Курмаева Екатерина Алексеевна

Николаева Алла Алексеевна, кандидат социологических наук

Московский государственный психолого-педагогический университет, Москва

Аннотация. В статье представлено исследование роли процедуры медиации в разрешении конфликтов между родителями и педагогами в сфере дополнительного образования. В дополнительном образовании у родителей больше возможностей общаться с учителями, родители больше требуют, чаще возникают конфликты, но помимо этого также есть намного больше возможностей для диалога, обсуждения и разрешения всех конфликтных моментов. Поиск наиболее эффективного метода для разрешения преподавательско-родительских конфликтов всё ещё ведётся, поэтому предлагается рассмотреть такой инструмент, как медиация. Согласно проведенному на базе образовательной организации исследованию, лишь половина родителей и учителей в сфере дополнительного образования знакомы с медиацией, ещё меньше процент тех, кто пробовал процедуру на себе, но практически все, кто решал конфликт посредничеством отметили эффективность данной. Основным механизмом медиации является процесс посредничества, он гибкий и способствует индивидуализации для удовлетворения потребностей участников конфликтов в образовательной среде.

Ключевые слова: дополнительное образование, школа, медиация, конфликты.

The role of mediation in resolving conflicts between parents and teachers in supplementary education

Kurmaeva Ekaterina Alekseevna

Nikolaeva Alla Alekseevna, candidate of sociological sciences

Moscow State University of Psychology and Education, Moscow

Abstract. This article explores the role of mediation procedures in resolving conflicts between parents and teachers in the field of supplementary education. In supplementary education parents have more opportunities to communicate with teachers, parents are more demanding, conflicts arise more often, but in addition there are also many more opportunities for dialogue, discussion and resolution of all conflict points. The search for the most effective method for resolving teacher-parent conflicts is still ongoing, so we suggest to consider such a tool as mediation. According to a study conducted on the basis of an educational organization, only half of the parents and teachers in the field of additional education are familiar with mediation, the percentage of those who tried the procedure on themselves is even smaller, but almost everyone who resolved the conflict through mediation noted the effectiveness of this methods. The main mechanism of mediation is the mediation process, this multi-stage mediation process is flexible and promotes individualization to meet the needs of conflict participants in an educational setting.

Keywords: additional education, school, mediation, conflicts.

ВВЕДЕНИЕ. В наше время, помимо традиционного обучения в школе, у детей есть много возможностей для развития и обучения вне учебных заведений. Это касается кружков дополнительного образования, которые стали популярным и эффективным способом расширения знаний и навыков. Для всестороннего дополнительного развития детей созданы учреждения дополнительного образования естественно-научной, технической, социально-гуманитарной, художественной и спортивной направленности. Хотя в документе «Об образовании» сказано, что одной из его целей является формирование гармонично развитой личности, школа не всегда может обеспечить для этого соответствующие условия. В школьных учреждениях существует ряд ограничений, замедляющих этот процесс: все учебные предметы подчиняются общим требованиям, планам, а значительная часть работы

на уроках направлена на то, чтобы дети могли подобрать необходимые ответы и написать тесты. В таких условиях времени на творческую деятельность не хватает. Педагогам физически очень сложно реализовать индивидуальный подход и учесть потребности и особенности каждого ребенка, зачастую в их списке приоритетов остаётся лишь выполнение требований учебной программы, а не раскрытие талантов каждого ученика в классе. Дополнительное образование дает такую возможность. Поскольку такие занятия проводятся в небольших группах (обычно, в среднем, по 6-10 учеников) и имеют узкую направленность, каждый ребенок может максимально раскрыть свой творческий потенциал, заниматься тем, что ему нравится, без ограничений от планов и программ. Преподаватели дополнительного образования имеют больше свободы в планировании и организации работы и не ограничены четкими целями и требованиями обучения [1].

Участниками образовательного процесса в рамках дополнительного образования, точно так же, как и школьного, являются не только учащиеся и учителя, но и родители. У родителей с педагогами часто возникают конфликты, которые долго и сложно разрешаются. В дополнительном образовании у родителей больше возможностей общаться с учителями, родители больше требуют, чаще возникают конфликты, но помимо этого также есть намного больше возможностей для диалога, обсуждения и разрешения всех конфликтных моментов. Поиск наиболее эффективного метода для разрешения преподавательско-родительских конфликтов всё ещё ведётся, поэтому предлагаем рассмотреть такой инструмент, как медиация. Медиация представляет собой наличие третьей стороны, которая необходима для решения проблем и используется для более эффективной выработки решений в различных спорах и конфликтах. Медиацию можно использовать везде, где есть спор. Альтернативное разрешение споров (медиация) представляет собой совокупность методов решения проблем с посредничеством в качестве одного из вариантов. В сфере дополнительного образования это посредничество описывается как метод, позволяющий побудить всех участников образовательного процесса разрешать споры способами, которые все считают приемлемыми [2]. Одной из целей является достижение разрешения конфликта без продолжения слушаний или гражданского судопроизводства, что также иногда случается. Основным механизмом медиации является процесс посредничества. Многоэтапный процесс посредничества, разработанный Муром (1986), является гибким и способствует индивидуализации для удовлетворения потребностей участников конфликтов в образовательной среде. В этой модели после вступительных заявлений первоначальная презентация точки зрения каждого участника передается в ходе двустороннего обмена. После этапа двустороннего обмена доступны частные собрания для каждой стороны. На этом этапе проблема определяется и уточняется. На следующем этапе генерируются варианты решения, а затем пишется договор. В случае согласования условий договора они утверждаются и распределяются обязанности каждой стороны. Если согласия нет, то рассматриваются будущие методы решения проблем. В этой рефлексивной модели цель состоит в том, чтобы достичь соглашения, приемлемого для обеих сторон.

Во всех моделях посредничества роль посредника остается нейтральной. Цель участия в медиации – помочь родителям и педагогам достичь собственного решения своих проблем посредством процесса медиации. Важно помнить, что посредничество – это неформальный и добровольный процесс, призванный помочь родителям и образовательному учреждению достичь приемлемого соглашения относительно взаимоотношений родителей с учителями и решения вопросов касательно программы специального образования конкретного учащегося. Медиатор, который выступает посредником, обучен правилам медиации, а также обладает специальными знаниями [3]. Важно помнить, что посредник является нейтральной стороной и не защищает интересы родителей или учреждения дополнительного образования. К основным задачам медиатора относятся следующие: создать безопасную среду для открытого взаимодействия; оставаться беспристрастным; выявить точки соприкосновения; уточнить варианты возможного решения конфликта.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ. Медиация является отличным инструментом для спокойного и эффективного разрешения конфликта, служба медиации есть почти в каждой школе, а вот знакомы ли с таким понятием в учреждениях дополнительного образования? Из 100 опрошенных родителей и 100 учителей дополнительного образования лишь 65 родителей и 83 учителя (52 из которых также преподают в общеобразовательных школах) сказали, что знакомы с понятием медиации. Но мало знать о таком инструменте, необходимо его уметь применить. Мы провели опрос среди учителей, которые работают в учреждениях дополнительного образования, и родителей, дети которых посещают те же учреждения, чтобы выяснить, используется ли медиация в дополнительном образовании для решения конфликтов. В реальной действительности медиация хоть и является эффективной, но пока что мало распространена в сфере дополнительного образования (таблица 1).

Таблица 1 – Результаты опроса учителей и родителей

Вопрос	Родители, ответившие утвердительно	Учителя, ответившие утвердительно
Знакомы ли Вы с понятием медиации?	65%	83%
Знакомы ли Вы с процедурой медиации? (знаете не только понятие, но и общие положения)	40%	65%
Практикуется ли медиация в Вашем учреждении ДО?	31%	52%
Применяли ли Вы медиацию для разрешения конфликтов в рамках взаимодействия учитель-родитель в ДО?	12%	37%
Была ли эффективна медиация?	100%	95%

Процедура медиации в образовании только начинает укрепляться, не все участники образовательного процесса знают о ней, а тем более успели стать участниками данной процедуры. Но важно отметить, что даже из 100 опрошенных, около половины уже знакомы с медиацией, и все, кто прибегал к такому методу для решения конфликтов, отметили его эффективность. В ходе общения с преподавателями ДО выяснилось, что в большинстве конфликтов в образовательной среде педагоги стремятся установить отношения с родителями, при которых проблемы ре-

шаются посредством регулярных контактов. Часто, если родители и педагоги поддерживают открытую систему общения, проблемы решаются до того, как происходит вспышка конфликта. Однако, если для разрешения проблемы необходима нейтральная третья сторона, возможно посредничество, которое помогло всем опрошенным, которые были на процедуре медиации.

Сейчас в рамках ДО важно развивать систему помощи в конфликтных ситуациях, когда родитель или учитель могут запросить посредничество, если есть разногласия по поводу образовательных услуг [2]. Медиация позволяет защитить интересы учителя, так как выслушивается точка зрения обеих сторон конфликта, ведь зачастую руководители учреждений ДО слепо верят родителям и делают всё в угоду их желаниям. Образование в области разрешения конфликтов сейчас происходит в детстве и подростковом возрасте, но также это следует рассматривать как образовательный инструмент социальных преобразований и на уровне взрослых, так как многие из них не обучены конструктивным стратегиям разрешения конфликтов и предпочитают жёсткие и бескомпромиссные способы защиты своей позиции. Стремление к миру может потребовать особых образовательных стратегий, направленных не только на детей, но и родителей, таких как посредничество, которые можно интегрировать и в обычную жизнь. Процедура медиации оказывает адресное влияние, которое увеличивает вероятность конструктивных и позитивных действий при возникновении конфликтов в будущем. Такой способ разрешения конфликтов между педагогом и родителем предполагает работу с эмоциями, мыслями, восприятиями и способностями, основанными на собственном опыте и укорененными в самой непосредственной личной реальности. Деструктивные ситуации превращаются в возможности обучения и личностного роста. Такое обучение особенно эффективно с точки зрения удержания и последующего применения. Применение медиации снижает частоту повторных конфликтов между теми же участниками, в целом повышает осознанность участников образовательного поля [4]. Медиация может изменить базовую систему убеждений (например, об агрессии), социально-эмоциональную компетентность или даже такие конструкции, как эмоциональный интеллект. Такие изменения требуют больше времени, чем один частный опыт медиации, но, тем не менее, даже единичный случай может стать толчком к изменениям. Посредничество действительно увеличивает вероятность конструктивных и позитивных действий при возникновении конфликтов. Соответственно, посредничество обеспечивает опыт и обратную связь со средой, необходимые для того, чтобы со временем существенно изменить человека. Изменения внутри людей, которые являются частями системы дополнительного образования, приведут к качественным изменениям образовательной среды, сделают её более благоприятной, конфликтоустойчивой и безопасной.

Роль медиации заключается не только в том, чтобы разрешить конфликт между педагогом и родителем в конкретной ситуации, это также и про обучение, передачу такого опыта детям, умение себя контролировать и знать, что можно рассчитывать на помощь посредников при конфликте внутри ДО [5]. Развитие и распространение процедуры медиации в России для разрешения конфликтов в образовательной сфере, в том числе в дополнительном образовании, ведёт к уменьшению

рисков возникновения конфликтов, а также верному и разумному их разрешению. Создание служб медиации, которые могли бы работать в каждом учреждении ДО, волонтерских групп, медиативных сообществ в различных регионах страны поможет создать прочную базу не только для бесконфликтного образовательного пространства, но и для укрепления гражданского общества. Частные наблюдения в школах и учреждениях ДО уже сегодня говорят нам о том, что медиация работает в долгосрочной перспективе, постепенно снижая количество и градус конфликтов [6]. **ВЫВОДЫ.** После повсеместного внедрения и правильного обучения специалистов навыкам медиации эффективность данного метода можно будет наблюдать в масштабах всей образовательной сферы.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Юферова М. А., Коряковцева О. А., Бугайчук Т. В., Стрелова А. И. Медиация в образовании. Ярославль : ЯГПУ, 2018. 67 с.
2. Бельская И. А., Орловская И. В. Школьная служба медиации: опыт Беларуси // Конференция АСОУ : сб. науч. трудов и материалов науч.-практ. конф. Москва : Академия социального управления, 2018. С. 13–18.
3. Опыт работы Школьных служб примирения в России : сборник материалов. Москва : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.
4. Андронникова О. О., Радзиховская О. Е. Викимнологические аспекты развития практик восстановительной медиации в поликультурном обществе: проблемы, потребности, перспективы развития. DOI: 10.17516/1997-1370-0547 // Журнал Сибирского Федерального Университета. Серия: Гуманитарные науки. 2020. Том 13, № 2. С. 158–166.
5. Белогонова Е. В., Прокопьева Н. Г. Алгоритмы медиативной восстановительной работы территориальной службы примирения в сложных случаях // Журнал Сибирского федерального университета. Серия: Гуманитарные науки. 2020. Том 13, № 2. С. 179–190.
6. Савченко И. А. Медиация и восстановительный подход в профилактике конфликтов в общеобразовательной школе // Медиация в образовании: социокультурный контекст : материалы IV Международной конференции. Красноярск, 2022. С. 165–170.

REFERENCES

1. Yuferova M. A., Koryakovtseva O. A., Bugaychuk T. V., Strelova A. I. (2018), "Mediation in education", Yaroslavl, YaSPU, 67 p.
2. Belskaya I. A., Orlovskaya I. V. (2018), "School mediation service: the experience of Belarus", *ASOU Conference*, a collection of scientific papers and materials of scientific and practical conference, Moscow, Academy of Social Management, pp. 13–18.
3. (2014), "Experience of School Conciliation Services in Russia", Collection of materials, Moscow.
4. Andronnikova O. O., Radzhikovskaya O. E. (2020), "Victimological aspects of the development of restorative mediation practices in a multicultural society: problems, needs, development prospects", *J. Sib. Fed. Univ. Humanit. Sci.*, Vol. 13, N 2, pp. 158–166, DOI: 10.17516/1997-1370-0547.
5. Belonogova E. V., Prokopyeva N. G. (2020), "Algorithms for mediation restorative work of the Territorial Reconciliation Service in difficult cases", *Journal of Siberian Federal University. Humanities Sciences*, Vol. 13, N 2, pp. 179–190.
6. Savchenko I. A. (2022), "Mediation and restorative approach to conflict prevention in secondary schools", *Mediation in education: sociocultural context*, materials of the IV International Conference, pp. 165–170.

Информация об авторах:

Курмаева Е.А., 79613332954.kk@gmail.com

Николаева А.А., заведующая кафедрой «Теория и практика управления», доцент кафедры «Теория и практика управления» института «Иностранные языки, современные коммуникации и управление», nikolaeva.aa@mgppu.ru, ORCID ID 0000-0001-8538-8371.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Поступила в редакцию 21.03.2024.

Принята к публикации 19.04.2024.