* Садвакасова З.М., Аймаганбетова О.Х. **Формирование конфликтологической грамотности педагогов с помощью технологий медиаторства** // Матер.Республ.науч.метод.конф. в рамках Тажибаевских чтений «Академик Т.Т.Тажибаев и современная педагогическая наука в Казахстане», посвященная 107-летию со дня рождения академика Т.Т.Тажибаева. Под ред.А.А.Булатаевой – Алматы: Қазақ университеті, 2017.-236с. (с. 155-159)

**ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ГРАМОТНОСТИ ПЕДАГОГОВ С ПОМОЩЬЮ ТЕХНОЛОГИЙ МЕДИАТОРСТВА**

З.М.Садвакасова (zuhra76@mail.ru), О.Х.Аймаганбетова (alnara25@mail.ru)

КазНУ им. аль-Фараби, г.Алматы

Во всем мире признаются такие достоинства мирных способов урегулирования спора, как гибкость, индивидуальный подход к конкретному разногласию, а также высокий профессиональный уровень разрешения спора. Разумеется, все эти неоспоримые достоинства начинают эффективно работать только при наличии конфликтологической грамотности педагога в образовательной среде, а именно с помощью технологий медиаторства.

Медиатор — третье нейтральное, независимое лицо (посредник, примиритель), помогающее сторонам разрешить имеющийся конфликт, спор. Профессиональная деятельность в области альтернативного разрешения споров называется [*медиацией*](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F) [1].

В нашей жизни конфликты неизбежны, так как они являются толчком развития в новом направлении, но, если они решены компетентно и своевременно. Исследователи Р. Ньюфельт, Л. Фаст рассмотрели модель из пяти стадии конфликта (Рисунок 1) [2].

****

**Рисунок 1.**

Конечно, можно конфликт предотвратить сразу, но не знание и не владение когнитивным багажом, инструментами, стратегиями может повернуть в негативное русло.

Л.Е. Соколова выявила, что на конфликты чаще всего влияют: несправедливость педагогов — 36%; «грубостью и бестактностью» - 45%; «равнодушием к ним» — 43%; «нежеланием понять воспитанника» - 40% [3].

Практический опыт показывает, что з*атруднение в разрешении* успешности конфликтов педагогическом взаимодействии зависит от личностных качеств педагога: вспыльчивость, прямолинейность, торопливость, резкость, себялюбие, упрямство, обидчивость, мстительность, сухость, педантичность, медлительность, необязательность, забывчивость, нерешительность, пристрастность, придирчивость, бестактность, лживость, беспринципность, двуличие, неискренность, раздражительность, благодушие, амбициозность, злобность, агрессивность, подозрительность, злопамятство, притворство, равнодушие.

*Решающее значение в преодолении* педагогических конфликтов имеют следующие качества педагога: справедливость, терпимость, тактичность, ответственность, оптимизм, принципиальность, требовательность к себе, требовательность к ребенку, самоуважение, уважение личности воспитанника, доброжелательность, эмоциональность, самообладание, уравновешенность, демократичность, уверенность в себе, инициативность, импровизационность, решительность, доброжелательность, терпеливость, артистизм, эмпатийность, целеустремленность, любовь к детям, аккуратность, энергичность, деловитость, альтруизм, великодушие.

Когнитивный багажи знание инструментов в педагогической деятельности может вовремя остановить конфликт. Например, Шелихова Н.И. видит алгоритм решения конфликта в следующей цепочке (Рисунок 2).

**Рисунок 2.**

В последнее время чаще в психолого-педагогической литературе пишут, что надо формировать не только у обучающихся, но и у педагогов в образовательном процессе эмоциональный интеллект. Клод Штайнер, Майкл Белдок, Б. Лойнер пишут, что эмоциональный интеллект - это способность человека *распознавать эмоции, понимать намерения, мотивацию и желания* других людей и свои собственные, а также *способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей* в целях решения практических задач.

Майер — Саловея разработал модель эмоционального интеллекта которая включает четыре составляющие:

Восприятие эмоций — способность распознавать эмоции (по мимике, жестам, внешнему виду, походке, поведению, голосу) других людей, а также идентифицировать свои собственные эмоции.

Использование эмоций для стимуляции мышления — способность человека (главным образом неосознанно) активировать свой мыслительный процесс, пробуждать в себе [креативность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D0%B5%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C), используя эмоции как фактор мотивации.

Понимание эмоций — способность определять причину появления эмоции, распознавать связь между мыслями и эмоциями, определять переход от одной эмоции к другой, предсказывать развитие эмоции со временем, а также способность интерпретировать эмоции во взаимоотношениях, понимать сложные (амбивалентные, неоднозначные) чувства.

Управление эмоциями — способность укрощать, пробуждать и направлять свои эмоции и эмоции других людей для достижения поставленных целей. Сюда также относится способность принимать эмоции во внимание при построении логических цепочек, решении различных задач, принятии решений и выборе своего поведения.

В педагогическом процессе решение конструктивно конфликта зависит от грамотного подбора инструментария, то есть технологий в разрешении и предотвращении конфликта в образовательном процессе.

Например, Н.Ф. Вишнякова в книге «Конфликтология» предлагает несколько вариантов, которые могут быть полезными в разрешении конфликта [4, c.24] (Рисунок 3).



**Рисунок 3 – Технология общения в конфликте (Вишнякова Н.Ф.)**

Н.Ф. Вишняков также рекомендует стратегии и тактики помощи cо стороны педагога при коррекции конфликта (Рисунок 4).



**Рисунок 4.**

Предотвратить конфликт в педагогическом процессе педагогу могут целенаправленные вопросы (Рисунок 5).



**Рисунок 5.**

Разбор вопросов может помочь человеку понять себя и отношение конфликтологической действительности.

А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов в книге «Конфликтология» в качестве основной причины конфликта отмечают чаще всего неумение человека конструктивно разрешать социальные конфликты. Профилактикой конфликта могут быть знания о конфликте как явлении. И научение человека, конструктивно в различных социальных конфликтах вести себя. Для эффективного разрешения конфликтов они выделяют следующую технологию медиаторства: *технологию «Уступки сближения*» (или по другому, «торг»), которая раскрывается в следующих стратегиях:

1. Заявить, что конфликт невыгоден обоим.
2. Предложить конфликт прекратить.
3. Признать свои ошибки, уже сделанные в конфликте
4. Сделать уступки оппоненту, где это возможно
5. Высказать пожелания об уступках
6. Спокойно, без негативных эмоций обсудить взаимные уступки, и при необходимости скорректировать их
7. При договоре зафиксировать, что конфликт исчерпан (5, с.415-416).

А. Филли в т*ехнологии разрешения конфликтов* считает важно придерживаться следующих действий:

1. Анализ и коррекция ситуации с целью создания благоприятного климата.
2. Анализ и коррекция представлений (диагностика причин и позиций участников).
3. Анализ и коррекция отношений. Участники определяют свои чувства по отношению к конфликту и друг друга.
4. Определение проблемы.
5. Поиск решения.
6. Принятие решения. Оценка альтернативных решений и достижение согласия относительно одного из них [5, с.429]:

Ю.Е. Алешина *в технологии разрешения конфликтов* рекомендует следующие действия:

1. Разогрев (чувство комфортности)
2. Снятие препятствий (выявление сомнений и барьеров, настрой оппонентов на конструктивную работу)
3. Заключение соглашения (требования друг к другу и компромиссное решение)
4. Прояснение ситуации (помощь и рассказ друг другу о тех чувствах, которые мешали им раньше достигнуть соглашения, поговорить откровенно).

При этом медиатор придерживается этических принципов в разрешении конфликта: нейтральность; безоценочность позиции; конфиденциальность; процедурный характер деятельности; стимулирование сотрудничества; работа с процессом, а не решением [5, с.430-431].

Еще одна интересная, на наш взгляд, технология в разрешении конфликта предложена Дж. Д. Лампэн в книге «Миротворчество каждый день» (Рисунок 6) [3].



**Рисунок 6.**

Таким образом, для эффективного решения возникающих проблем в педагогической деятельности каждому педагогу необходим определенный уровень теоретических знаний и практических навыков поведения в конфликтных ситуациях, а также знаниях о технологическом процессе разрешения конфликтов. Одной из технологий формирования конфликтологической грамотности педагогов является технология медиаторства.

**Литература**

1. Понятие медиатор // [https://ru.wikipedia.org/wiki/](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80)
2. Ньюфельдт Р., Фаст Л. Мир дому твоему. Учебно-методическое пособие. - СПб.: Апостольский город, 2005.
3. Авидон И., Гончукова О Тренинг взаимодействия в конфликте. Материалы для подготовки и проведения. – СПб.: Речь, 2008. – 192 с.
4. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. Учебное пособие. – Минск, 2002. - 245 с.
5. Анцупов А.Я, Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов 5-е изд.- СПБ.: Питер, 2014. - 512с.