**УДК 373.21**

*С.В. Зарубина*

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ: НАВЫКИ МЕДИАЦИИ**

Аннотация. В современном динамично развивающемся социуме конфликтологическая компетентность является профессионально важным качеством педагога дошкольной образовательной организации. Автор статьи ставит вопрос о необходимости развития конфликтологической компетентности педагога и предлагает результаты реализации программы «Конфликтологическая компетентность участников образовательных отношений: навыки медиации».

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, педагоги дошкольной образовательной организации (ДОО), медиация.

**Введение.** Совокупность внешних негативных социально-экономических факторов обуславливает формирование латентных конфликтогенных процессов в среде ДОО, где дети проводят значительную часть своего времени.

Согласно многочисленным наблюдениям, в детских садах стихийно формируются такие способы реагирования педагогов на конфликты, которые не ведут к формированию у детей навыков цивилизованного общения. Широко используется авторитарный стиль общения с детьми, перекладывание ответственности за педагогические неудачи на узких специалистов, замалчивание конфликтных ситуаций и многое другое. В массовой практике не происходит полного и конструктивного разрешения большей части всех конфликтных случаев, удовлетворяющего их участников. Воспитательные цели, ориентированные на формирование гармонично развитой личности детей, с необходимостью должны предполагать освоение конструктивных способов разрешения конфликтных ситуаций, чтобы в полном объеме реализовывать требования основополагающих документов, определяющих политику государства в области образования.

Российским законодательством определены инструменты разрешения конфликтов в ОУ. Закон «Об образовании в Российской Федерацию» ФЗ-273 в 45 статье предусматривает защиту прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся посредством организации комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, функциями которых является урегулирование разногласий в образовательной организации.

Но, практикапоказывает, что деятельность таких комиссий, как инструментов разрешения конфликтов в ОУ, носит формальный характер, а информация о положительном опыте их работы практически отсутствует. Среди причин, мы видим, как отсутствие профессионально подготовленных специалистов в сфере урегулирования конфликтов, так и методического обеспечения данной деятельности.

Альтернативным инструментом, технологией в урегулировании социальных противоречий является медиация. В образовании медиация находит применение через организацию деятельности служб медиации (примирения) в ОУ. Педагоги-медиаторы, прошедшие специальную подготовку, участвуют в качестве посредников в разрешении конфликтных ситуаций между участниками образовательных отношений.

На сегодняшний день существует *противоречие* между потребностью общества и образовательной системы в снижении конфликтогенности социума, необходимостью управления конфликтом в ОО, с одной стороны, и недостаточным уровнем конфликтологической компетентности педагогов ОО, родителей (законных представителей) воспитанников – с другой.

**Цель.** Ключевой составляющей в профилактике возникновения конфликтных ситуаций в ОО является развитие конфликтологической компетентности участников образовательных отношений.

**Методология и методы исследования.** Изучение вопросов конфликтологической компетентности нашло отражение в многочисленных исследованиях отечественных и зарубежных учёных, среди которых: Г.Г. Бекмаганбетова, Т.В. Бугайчук, М.М. Кашапов, О.А. Коряковцева, А.Б. Немкова, С.В. Романов, Т.Р. Саралиева, Н.В. Шарова, М.А. Юферова, О.И. Щербакова, Г.В. Чекмарева, Х. Корнелиус, Ш. Фэйр и др. Вместе с тем существует ряд проблем, связанных с изучением конфликтологической компетентности педагогов.

Но мы говорим именно о развитии конфликтологической компетентности педагогов дошкольных образовательных организаций, которая, с одной стороны, является структурным компонентом их профессиональной компетентности, а с другой стороны, результатом конфликтологической подготовки специалиста.

В работах М.А. Юферовой и ее соавторов отмечается, что формирование и развитие конфликтологической компетентности связано с преодолением разнообразного рода трудностей как внутреннего, так и внешнего плана. Конфликтологическая же компетентность педагога – это владение системой знаний о педагогическом конфликте и применение полученных знаний в профессиональной деятельности, для решения проблем самосовершенствования как индивидуального, так и профессионального уровня [1, 3]. Большую и важную роль в этом процессе играет развитие медиации в образовании как эффективного способа разрешения противоречий в образовательном социуме с применением воспитательных, образовательных практик, а также непосредственным применением процедуры медиации [2].

В рамках проекта **«Развитие конфликтологической компетентности участников образовательных отношений»** была создана программа по повышению конфликтологической компетентности педагогов «Конфликтологическая компетентность педагога ОО: навыки медиации». На первом информационно – аналитическом этапе для определения уровня развития конфликтологической компетентности мы использовали в качестве диагностического инструментария программно – методический комплекс «Социомониторинг – Сервис» и пакет диагностических методик.

Данный мониторинг мы провели перед и после реализации программы в октябре 2017 и октябре 2018г.г. В мониторинге приняли участие все педагоги и специалисты МДОУ «Детский сад №233».

**Результаты исследования.** По результатам мы выявили 38% педагогов с недостаточным уровнем развития конфликтологической компетентности

Педагоги использовали в ситуации конфликта такие неэффективные стили разрешения конфликтной ситуации как соперничество и приспособление*.* Также отмечались трудности в распознавании конфликтных ситуаций, не умение управлять конфликтными ситуациями, не умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов, сложности в прогнозировании возможных последствий конфликтов и отсутствие навыков устранения негативных последствий конфликтов.

В рамках обучения по программе «Конфликтологическая компетентность педагога ОО: навыки медиации» педагоги познакомились с понятиями: «медиация», «медиативные техники», «конфликтология», «конфликт»; с видами конфликтов, их причинами, проявлениями конфликтогенного поведения. В интерактивной форме были отработаны способы разрешения и предупреждения конфликтов, при активном использование медиативных техник.

Через год работы по данной программе с применением диагностического инструментария мы получили следующие результаты.

У 100% педагогов выявлен средний и выше среднего уровень конфликтологической компетентности. 100% педагогов мотивировано на участие в проекте. В детском саду разработан пакет локальных документов, необходимых в деятельности Службы примирения. Родители и педагоги ОУ познакомились с наукой конфликтологией и ее основными понятиями. Медиативные техники отработаны и применяются на практике. У педагогов ОУ развиты практические навыки эффективного поведения в конфликте для дальнейшей успешной работы педагогов в коллективе. Разработан кейс ИОС - образцы исследовательских кейсов по разрешению конфликтных ситуаций в дошкольных группах с применением медиативного подхода. Разработана, утверждена и реализуется Программа для детей старшего дошкольного возраста по социально – коммуникативному развитию «Учимся конфликтовать по правилам».

**Дискуссия.** Ежедневно педагог сталкивается в своей работе с рядом сложных ситуаций при взаимодействии с воспитанниками, коллегами, родителями, которые могут в дальнейшем перерасти в конфликт.

Из наших наблюдений к причинам конфликтов в образовательной организации можно отнести: негативные установки по отношению друг к другу, конкурентность, нарушение норм делового общения; к личностным причинам: психологическая несовместимость, неадекватность внутренней установки статусу. Основной причиной конфликта между педагогом и воспитанником чаще всего это не соблюдение ребенком правил и норм группы.

И если конфликт, по своему характеру развития деструктивный, как следствие ухудшается психологический климат в коллективе, у педагогов появляются чувства тревоги, неуверенности в своих способностях. И как итог – конфликтные ситуации, прежде всего негативно отражающиеся на воспитательно - образовательном процессе.

Поэтому педагоги должны быть подготовлены к управлению конфликтами, как в детском коллективе, так и с коллегами, родителями.

При помощи анализа данных о динамике развития конфликтологической компетентности педагогов «Конфликтологическая компетентность педагога ОО: навыки медиации» мы можем утверждать, что использование программы оказало положительное воздействие на развитие конфликтологической компетентности педагогов. Работа в этом направлении снизила количество конфликтов как в педагогическом так в детском коллективе, в общении с родителями.

**Выводы.** Исходя из анализа результатов работы по развитию конфликтологической компетенции педагогов можно сделать вывод, что мы на правильном пути и в дальнейшем надо развивать и продолжать работать в данном направлении.

Конфликтологическая компетентность участников образовательных отношений в создании коммуникативного пространства для развития ключевых социальных компетенций у дошкольников является одной из важных характеристик, рассматриваемой как совокупность знаний, умений и коммуникативных качеств личности, которая направлена на создание безопасной среды в целях, как предупреждения конфликтных ситуаций, так и цивилизованного их разрешения.

Руководители ОО, знакомые с медиативным подходом, легко справятся с любой конфликтной ситуацией, моделируя позитивное поведение, и, с помощью убеждения и мастерства управления, помогут всем участникам образовательных отношений эффективно взаимодействовать в среде сотрудничества и компромисса. Они умеют поддержать, а не судить, позволяют разобраться в ситуации, а не решают чужие проблемы, поощряют работников, а не давят на них.

**Библиографический список:**

1. Бугайчук Т.В., Юферова М.А. [Развитие конфликтологической компетентности преподавателя вуза](https://www.elibrary.ru/item.asp?id=29289499) // [Ярославский педагогический вестник](https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=34482388). 2017. [№ 2](https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=34482388&selid=29289499). С. 114-117.
2. Юферова М.А., Коряковцева О.А., Бугайчук Т.В., Стрелова А.И. Медиация в образовании: учебное пособие. – Ярославль, РИО ЯГПУ, 2018.
3. Юферова М.А., Кустикова Ю.А. Возможности медиации в урегулировании конфликтов в образовательной организации // [Актуальные вопросы непрерывного профессионального образования](https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35677782) Сборник материалов. Под научной редакцией М.В. Новикова. – Ярославль, РИО ЯГПУ, 2018. С. 120-123.

**Сведения об авторе:**

1. Зарубина Светлана Викторовна

2. МДОУ «Детский сад №233» г. Ярославля.

3. Заведующий.