

Описание научных теорий и разработок, на основе которых создан инновационный проект.

Теоретический анализ научных источников позволяет сделать вывод, что сегодня ещё нет целостной теории формирования конфликтологической компетентности субъектов образовательных отношений. В современных концепциях разрешения межличностных конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Н.В. Гришина, Б.И. Хасан) показана значимость и эффективность конструктивного отношения к конфликтным ситуациям, что становится важной задачей формирования конфликтологической компетентности. Таким образом, структура конфликтологической компетентности определяется знаниями, личностными качествами, опытом и навыками конструктивного разрешения конфликта.

Школьная медиация является в настоящее время одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов с участием посредника-медиатора, который является для участников спора нейтральным, беспристрастным. Он помогает конфликтующим принять взаимовыгодное решение и создает условия для конструктивного диалога. Понятие «медиация» происходит от лат. «mediare», что означает «посредничать». Медиация – это междисциплинарная область. Она лежит на стыке таких отраслей знания, как юриспруденция, психология, социология, конфликтология, лингвистика. Каждая из этих наук нашла своё отражение в медиации. Понимание медиации начало формироваться во второй половине XX века в странах англо-саксонского права — США, Австралии, Великобритании. Сам термин «медиация» впервые появляется в 1947 году в названии американского федерального центра по урегулированию конфликтов между работодателями и профсоюзами «Federal Mediation and Conciliation Service». В 60-70 е годы во многих странах закладываются основы медиации как альтернативного способа разрешения правовых споров.

С 21 января 2014 года в Республики Беларусь вступил в силу Закон Республики Беларусь «О медиации», который ввёл правовой инструмент проведения переговоров, примирительных процедур, разрешение конфликтов и споров с участием независимого третьего лица – медиатора. Переговоры, проводимые с участием медиаторов и по процедуре, закрепленной законодательством Республики Беларусь, наиболее эффективны в отличие от традиционных методов ведения переговоров и разрешения споров и конфликтов, включая и судебное разбирательство. Процедура медиации одобрена судебной системой и повсеместно внедряется при рассмотрении различных споров. основополагающими принципами школьной медиации являются *добровольность, равноправие сторон, конфиденциальность, независимость и беспристрастность медиатора, сотрудничество и конструктивный характер переговоров.*

Описание технологии формирования конфликтологической компетентности.

Эффективность процесса формирования конфликтологической компетентности участников образовательных отношений определяется:

- созданием в учреждениях образования школьной службы медиации;
- специальным обучением взрослых и детей посредничеству и медиативному подходу;
- использованием альтернативных форм разрешения школьных конфликтов, прежде всего, медиации;
- развитием медиативного подхода как нового типа реагирования и поведения в конфликтной ситуации.

Школьная служба медиации – это служба, созданная в учреждении общего среднего образования и состоящая из педагогов, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам школьной медиации и медиативного подхода. **Основная цель школьной службы медиации и разрешения конфликтов** – внедрение новых альтернативных форм разрешения конфликтов в учреждениях общего среднего образования.

Успешному решению цели и задач инновационной деятельности способствует психолого-педагогическое моделирование воспитательного процесса в школе, результатом которого является разработанная автором технология. Технология включает следующие блоки: **целевой, содержательный, организационный, операциональный, диагностический и результирующий.**

Целевой компонент технологии – *формирование конфликтологической компетентности участников образовательных отношений* – выступает системообразующим фактором, определяющим результат практического применения и наполняемость других блоков модели. В структуре конфликтологической компетентности выделяют когнитивный, аффективный и поведенческий компоненты. **Когнитивный компонент** – это знание и понимание участниками межличностного взаимодействия причин возникновения конфликтов, их структуры, представление о себе и о другом как об участнике конфликта, знание условий профилактики и альтернативных способов разрешения конфликтов. **Аффективный компонент** определяется конструктивным отношением участников образовательных отношений к конфликтам, а также его участникам. Этот компонент проявляется в эмпатии, вербальной и невербальной сензитивности, умении понимать интересы и состояние другого человека, установках на позитивное взаимодействие, таких ценностных ориентациях как доверие, открытость, сотрудничество, ответственность. **Поведенческий компонент** – это умения и навыки общения и взаимодействия с другими людьми, своевременной и точной ориентировки в конфликтных ситуациях, стиль и способы разрешения конфликтов, умения осуществлять посредничество при разрешении школьных конфликтов.

Содержательный блок модели описывает основные компоненты конфликтологической компетентности, которая чаще всего рассматривается как вид социально-психологической компетентности. Связь компонентов конфликтологической компетентности определяется взаимообусловленностью когнитивных, аффективных и поведенческих

составляющих. Когнитивный компонент – это осознание участниками межличностного взаимодействия причин возникновения конфликтов, понимание природы противоречий и конфликтов между людьми. Аффективный компонент определяется конструктивным отношением к конфликтам, а также его участникам. Этот компонент проявляется в эмпатии, вербальной и невербальной сензитивности, ценностных установках. Поведенческий компонент – это умения и навыки общения и взаимодействия с другими людьми, стиль и способы разрешения конфликтов.

Организационный блок определяется методами и формами реализации представленной технологии. Доминирующей формой реализации технологии является создание Школьной службы медиации и разрешения конфликтов, которая работает со всеми видами школьных конфликтов, а также со спорами, связанными с нарушениями дисциплины и правонарушениями со стороны учащихся на основе принципов медиативного и восстановительного подхода. Также технология предполагает обучение участников школьного сообщества новым способам разрешения конфликтов, способам восстановительной коммуникации и нового типа поведения в конфликтных ситуациях. Основными формами обучения выступают активные методы обучения и социально-психологический тренинг. Активные методы обучения побуждают участников школьного сообщества к самостоятельному поиску решений различных ситуаций, активизируют их познавательную деятельность, формируют практические навыки и умения. Знания, полученные в условиях осуществления эмоционально окрашенной деятельности, переносятся на новые ситуации. Тренинг предполагает использование активных методов обучения, которые включают в себя ролевые игры, анализ конкретной ситуации, мозговой штурм, групповые дискуссии, психотехники, учебные практические медиации и т.д. Такие методы развивают умение слушать собеседника, строить эффективную модель взаимоотношений с партнерами по коммуникации, конструктивно разрешать конфликты, способствуют формированию открытости и готовности к принятию личностных различий, к поиску общих интересов, развитию конфликтологической компетентности.

Операциональный блок модели предполагает формирование у участников образовательных отношений репродуктивных и продуктивных действий общения и взаимодействия, контроля и самоконтроля, рефлексии и самооценки, а именно умений распознавать и интерпретировать причины и источники конфликтов; вести межличностный диалог; осуществлять посредничество в контактах; анализировать и разрешать различного рода споры; оперировать знаниями, установками и навыками в условиях коммуникации и взаимодействия в реальном времени.

Операционный компонент связан, прежде всего, с поведенческим компонентом модели коммуникации и направлен на развитие коммуникативных навыков и коммуникативной компетентности участников образовательных отношений в общении. Значимость

компетентности в общении осознается по мере того, как участники видят его важность в достижении успешного взаимодействия. Коммуникативные навыки – это совокупность способов выражения своих мыслей, чувств, идей, способов воздействия на собеседников, используемых в процессе общения. На практике это означает, что субъект коммуникации должен уметь эффективно выстраивать свою коммуникативную стратегию, пользоваться разнообразными тактическими приемами и техниками коммуникации, представлять себя как участника коммуникационного процесса. Технология формирования конфликтологической компетентности предполагает овладение следующими коммуникативными техниками: рефлексивного и нерефлексивного слушания; резюмирования; перефразирования; задавания вопросов; эффективного пользования средствами невербального общения. Эти техники способствуют формированию навыков социального взаимодействия и установления социальных контактов.

Развитие социальной рефлексии и самоконтроля выступает важным этапом операционального компонента. Рефлексия, как процесс постоянного внутреннего диалога индивида, приводит к лучшему пониманию человеком себя, способствует его самоопределению. Социальная рефлексия представляет собой стремление к отражению себя «глазами других», к анализу и осмыслению своих действий, поступков, своих личностных качеств, учет представлений собеседников о том, как его воспринимают. Такой человек стремится выстраивать свои отношения с другим участником взаимодействия как равноправное сотрудничество, находится по отношению к процессу взаимодействия с ним в рефлексивной позиции, которая дает возможность отслеживать, анализировать поступки и действия других и свои собственные. Существует понятие культурной рефлексии, предпосылкой которой является уважение к собственной культуре и ее углубленное изучение.

Управление конфликтными ситуациями, применение стратегии сотрудничества предполагает обучение навыкам избегания деструктивных (игнорирование, принижение личности партнёра, эгоцентризма) и использования позитивных тактик (научиться слушать и слышать партнёра, подчёркивать значимость партнёра, его мнение, а также подчёркивать свою общность с партнёром).

Результатом реализации операционального компонента становится развитие следующих способностей участников образовательных отношений взаимодействия:

- своевременная и точная ориентировка в конфликтных ситуациях;
- стремление понять другого человека;
- формирование установки на позитивное взаимодействие;
- способность учитывать состояние и возможности партнера по взаимодействию;
- готовность проявить инициативу в общении;
- развитие умений и навыков ведения переговоров;
- способность осуществлять посредничество при разрешении школьных

конфликтов. Эти способности можно рассматривать как условия эффективного межличностного общения и части общей модели конфликтологической компетентности.

Диагностический компонент предполагает психолого-педагогическое тестирование (предварительное, текущее, итоговое), рефлексию и самооценку, выполняя роль механизма обратной связи, позволяющего выявлять уровень сформированности компонентов конфликтологической компетентности (аффективного, когнитивного и поведенческого), достижение диагностических целей, а также прогнозировать успешность школьного учебного взаимодействия, вносить необходимые коррективы в каждый из компонентов технологии.

Результирующий компонент описывает возможные положительные изменения в личности участников образовательных отношений и психологической среде учреждения образования.