



ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ В ОБЛАСТИ ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ КОММУНИКАЦИИ

Л. НИЖЕГОРОВА,

И. КОЗЫРСКАЯ

Концепция развития до 2017 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей определяет основные цели, задачи и направления действий по созданию сети служб медиации, организации их работы, подготовке кадров, внедрению с их помощью медиативной и восстановительной практики в работу с детьми и подростками. Интеграция метода школьной медиации в образовательное пространство выходит далеко за рамки взаимодействия «ребёнок — семья — школа (образовательная организация)». Современное общество остро нуждается в способности граждан конструктивно взаимодействовать. Для этого необходимо развивать социальный интеллект, менталитет сотрудничества, социального партнёрства [1]. Школьная служба медиации (примирения) — это новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций на всех уровнях системы российского образования.

Таким образом, развитие служб школьной медиации является важнейшей социально-педагогической инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования. Роль школьных медиаторов могут выполнять учителя, социальные педагоги и др. При этом необходимо помнить, что одним из важных условий, обеспечивающих результативность деятельности медиатора, является эффективная ком-

муникация. Это подтверждает и этический кодекс посредника, который включает в себя такие принципы, как: демонстрируй уважение; не вовлекай и не вовлекайся в конфликт; не руководствуйся эмоциями [2].

Все эти принципы органично отражают позиции сформированной коммуникативной компетентности, в состав которой входят: владение приёмами профессионального общения; умение строить межличностные отношения, работать в группе, конструктивно разрешать конфликтные ситуации и уважать точку зрения другого по данному вопросу.

Анализируя подходы к характеристике дефиниции «коммуникативная компетентность», можно выделить следующие основные направления:

1. Способность выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, выступать на публике, принимать решения, устанавливать и поддерживать контакты, справляться с разнообразием мнений и конфликтов, вести переговоры, сотрудничать и работать в команде [3].
2. Компетенции в общении: устном, письменном, диалог, монолог, порождение и восприятие текста; знание и соблюдение традиций, ритуала, этикета; кросскультурное общение; деловая переписка; делопроизводство, бизнес-язык; иноязычное общение, коммуникативные задачи, уровни воздействия на реципиента [4, с. 24].



3. Умение вступать в коммуникацию, быть понятым, непринуждённо общаться [5, с. 138].
4. Способность достигать желаемых результатов в общении с людьми, избегая при этом нежелательных эффектов [6].
5. Владение коллективной профессиональной деятельностью и приёмами профессионального общения как сформированность социальной ответственности за результаты своей деятельности [7].
6. Способность и готовность вступать в различного рода (невербальные и вербальные, устные и письменные) контакты для решения коммуникативных задач (передачи информации, ведение переговоров, установление и поддержание контактов) [8].

В контексте нашего исследования особую актуальность представляет определение коммуникативной компетентности как умения эффективно использовать средства межличностной коммуникации, адекватные способы обращения с детьми и другими субъектами образования, культура речи [9].

Коммуникативная компетентность состоит из следующих компонентов:

1. Мотивационный аспект (готовность к проявлению компетентности);
2. Когнитивный аспект (владение знанием содержания компетентности);
3. Поведенческий аспект (опыт проявления компетентности в различных стандартных и нестандартных ситуациях);
4. Ценностно-смысловой аспект (отношение к содержанию компетентности и объекту её приложения);
5. Эмоционально-волевой аспект (эмоционально-волевая регуляция процесса и результата проявления компетентности) [4, с. 25–26].

Развитие коммуникативной компетентности педагога в рамках повышения квалификации — это один из способов повышения качества образования. Очевидно, что каждый учитель должен развивать свою коммуникативную компетентность, что является составной частью психологического блока программ повышения квалификации.

С целью совершенствования качества преподавания на курсах повышения квалификации проводится анкетирование слушателей.

Предлагаемая анкета направлена на изучение субъектной позиции слушателей курсов, что позволяет преподавателю адаптировать свои лекционные и практические занятия под особенности профессиональной подготовки педагогов. В результате полученных ответов на предлагаемые вопросы преподаватель получает сведения об удовлетворённости слушателей их собственной профессиональной подготовкой, выявляет потребности слушателей в расширении и углублении профессиональных знаний, определяет проблемные зоны, касающиеся разных сторон педагогической деятельности, а также оптимальные формы повышения квалификации педагогов.

Анкета содержит ряд вопросов, ответы на которые дают наиболее полное представление о научных психологических знаниях слушателей, трудностях в практическом применении этих знаний, а также об использовании правил эффективной педагогической коммуникации.

Для оценки уровня коммуникативной компетентности нами были проанализированы результаты анкетирования 248 педагогов — предметников г. Челябинска и Челябинской области. При ответе на вопрос: «Отметьте правила, которые, по Вашему мнению, повышают эффективность коммуникации педагога с учащимися», предлагались как конструктивные, так и деструктивные варианты общения. Слушатели продемонстрировали следующие результаты:

Варианты ответов	Кол-во слушателей	Процент слушателей
Представления о том, что хотите сообщить	115	46,4
Позиция «Родитель»	52	21,0
Внимание к возможным смысловым барьерам	72	29,0
Обратная связь	160	64,5
Ритуальные действия	41	16,5
Манипулятивные действия	68	27,4
Умение «разговаривать вопросами»	83	33,5

Детальный анализ показал, что большинство слушателей ориентируются на конструктивное общение, то есть на повышение эффективности коммуникации: на установление обратной связи (64,5%); на представление о том, что хотят сообщить (46,4%), учёт возможных коммуникативных барьеров (29%).





Это свидетельствует об информированности данных педагогов в плане выстраивания субъект-субъектной позиции при взаимодействии с учащимися, развитии эмпатического слушания, умения поддерживать диалог в диаде «учитель — ученик», чётко формулировать задания, требования, вопросы. Однако среди выбранных слушателями вариантов присутствуют и деструктивные варианты общения, которые не повышают эффективность коммуникации, а напротив, ведут к возникновению конфликтных ситуаций, необъективному анализу происходящего и т.д. К ним относятся: Позиция «Родитель» (21,0%) в общении. Если вспомнить Э. Берна, то предложенная им структура личности, характеризуется наличием трёх состояний «Я»: «Родитель», «Ребёнок», «Взрослый». Анализируя позицию «Родитель», можно заметить, что это — «эго-состояние» с интериоризованными рациональными нормами долженствований, требований и запретов. Для «Родителя» типичны директивные высказывания типа: «Можно», «Итак, запомни»; «Ты должен» и т.п. У «Родителя» во всем и всегда виноват «Ребёнок». Такая позиция подразумевает «я выше, ты ниже».

Следующий вариант деструктивного общения — это «Ритуальные действия», им отдали предпочтение 16,5% слушателей. Ритуальные действия, или ритуальное общение, является индивидуальным стилем общения. Безусловно, в общении любого человека можно выделить некоторую общую составляющую или стиль его общения, который включает наиболее предпочитаемые им способы понимания других людей, коммуникации и действия в общении. Как правило, целью такого общения является не изменение другого, не воздействие на него, а подтверждение себя — своих мнений, своих представлений. Выбор данного варианта ответа педагогом свидетельствует о формальном отношении к учащимся, что препятствует формированию у них модели интимно-личностного общения.

И ещё один вариант деструктивного общения, избираемый педагогами, это «Манипулятивные действия» (27,4%) или манипулятивное общение. Такая коммуникация характеризуется субъект-объектным отношением,

при котором к партнёру, а в данном случае ученику, относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей. В таком общении педагог скрывает от ученика истинную цель и как бы «подсовывает» ему стереотип, который, по мнению педагога, наиболее выгоден в данный момент.

Ни ритуальное, ни манипулятивное общение не позволяют в полной мере удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

Как мы можем видеть, достаточно большое количество педагогов считают, что данное общение повышает эффективность коммуникации между ними и учащимися, это свидетельствует о непонимании педагогом деструктивности директивных способов воздействия, а следовательно, в случае возникновения конфликта, плохо понимают его этиологию.

Одним из эффективных механизмов развития коммуникативной компетентности, направленных на конструктивное разрешение конфликтов, является медиация.

В контексте результатов проведённого исследования и в соответствии с социальным запросом по организации служб школьной медиации в образовательных организациях нами был составлен учебно-тематический курс «Школьная медиация: алгоритмы эффективного разрешения споров», целью которого является оказание педагогическим работникам действенной помощи в систематизации теоретических представлений и практических умений бесконфликтного взаимодействия, а также целенаправленная подготовка школьных медиаторов для разрешения спорных вопросов между участниками образовательного процесса. Содержание курса отражено в таблице.

Таким образом, в рамках Концепции развития до 2017 года сети служб медиации в системе образования должна появиться служба школьной медиации.

Для эффективной её работы целесообразно прежде всего обучить педагогов коммуникативной компетентности, которая поможет им бесконфликтно взаимодействовать со всеми участниками образовательного процесса, также выступить в роли медиатора при



**Учебно-тематический план модульного курса
«Школьная медиация: алгоритмы эффективного разрешения споров»**

Наименование разделов, модулей	Всего часов	В том числе			Форма контроля
		Лекции	Практ. занятия	Дистанционное обучение	
Школьная медиация как инновационный метод разрешения и предотвращения конфликтов	8	6	2		
Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов. Особенности школьной медиации. Цели и задачи служб школьной медиации	2	2			
Причины возникновения педагогических конфликтов в образовательном процессе. Правила бесконфликтного общения с обучающимися, их родителями и коллегами	2	2			
Структура конфликта. Алгоритмы разрешения конфликтных ситуаций. Основные принципы школьной медиации	4	2	2		
Навыки эффективного ведения диалога и разрешения спора	8	2	6		
Отработка качеств успешного посредника	5	2	3		
Ролевые игры «Служба примирения»	3		3		
Конфликт и пути его разрешения среди подростков и старшеклассников	8	2	6		
Стратегия разрешения межличностного конфликта	4	1	3		
Обучение школьников выбору эффективных стратегий разрешения межличностных конфликтов	4	1	3		
Итого	24	10	14		

разрешении спора. Предлагаемый нами учебно-тематический курс «Школьная медиация: алгоритмы эффективного разрешения споров» представляет собой эффективный практический механизм решения указанных задач.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (утв. Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн 10 января 2014).
2. http://mediators.ru/rus/about_mediation/international_law/eu_kodeks.
3. Суханова, К.Ю. Работа с подростками, имеющими трудности социальной адаптации [Текст] / К.Ю. Суханова // Коррекционная педагогика. — 2003. — № 1. — С. 51–58.
4. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентного подхода в образовании [Текст] / И.А. Зимняя. — М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. — 40 с.
5. Селевко, Г.К. Компетентности и их классификация [Текст] / Г.К. Селевко // Народное образование. — 2004.- № 4 (№ 1337). — С. 138–142.





6. *Головко, Е.А.* Технология формирования коммуникативной компетентности молодых специалистов вуза на этапе адаптации к педагогической деятельности [Текст]: автореф. дис.... канд. пед. наук: 13.00.08 / Е.А. Головко. — Ставрополь, 2004. — 20 с.
7. *Маркова, А.К.* Психологические критерии и ступени профессионализма учителя [Текст] / А.К. Маркова // Педагогика. — 1995. — № 36. — С. 55–63.
8. *Филатова Е.В.* Коммуникативная компетентность педагога: сущность и структура // Научно-педагогический журнал Восточной Сибири. — 2012. — № 1 (03).
9. *Николаева В.В., Козырская И.Н., Бейсенбекова Г.Б.* Компетентностный подход в подготовке кадров для системы дошкольного образования // Международный журнал экспериментального образования. — 2015. — № 6. — С. 17–20.