

Дефициты компетенций педагогов в контексте использования технологии медиации в образовании

Ольга Г. Смолянинова¹, Юлия В. Попова²

¹Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия

E-mail: smololga@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5597-6348>

²Сибирский федеральный университет, Красноярск, Россия

E-mail: julia.popova@inbox.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7321-7102>

DOI: 10.26907/esd14.3.12

Аннотация

Развитие медиации в педагогическом образовании становится одной из приоритетных задач образовательной политики. Практическая значимость исследования заключается в продвижении практик медиации для разрешения конфликтов между субъектами образовательного процесса. Медиация является современной педагогической технологией, направленной на формирование ответственной позиции участников конфликта и создание безопасной среды в образовании.

На основе контент-анализа отчетных документов по процедурам медиации в школах г. Красноярска были выявлены проблемные аспекты внедрения медиации в образовательную среду региона. Теоретический анализ и экспертный опрос позволили выделить дефициты подготовки учителей в контексте использования технологии медиации для предупреждения и разрешения конфликтов на всех уровнях образования. В рамках исследования был проведен экспертный опрос о значимости дидактических компонент в программе подготовки педагогов, готовых использовать медиативные технологии в профессиональной деятельности. Анализ результатов экспертного опроса практикующих медиаторов Красноярска позволил зафиксировать разрыв между запросом общества к профессиональным компетенциям современных педагогов по управлению конфликтами в системе образования и существующим уровнем сформированности компетенций практикующих учителей и медиаторов.

Ключевые слова: медиация, разрешение конфликтов, медиатор, эмпатия, компетенция межкультурного взаимодействия.

Teacher competence deficiencies in the use of mediation technology in education

Olga G. Smolyaninova¹, Julia V. Popova²

¹Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia

E-mail: smololga@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5597-6348>

²Siberian Federal University, Krasnoyarsk, Russia

E-mail: julia.popova@inbox.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7321-7102>

DOI: 10.26907/esd14.3.12

Abstract

Introducing mediation in teacher training is becoming one of the priorities in educational policy. Mediation is a modern pedagogical technology aimed at responsible positioning of the actors

in conflict with the educational process and creation of a safe learning environment. This study contributes to promoting mediation practices to resolve conflicts. The difficulties of introducing mediation were identified on the basis of content analysis of reports on mediation procedures in Krasnoyarsk schools. Theoretical analyses and expert surveys made it possible to identify deficiencies in teacher training in the implementation of mediation technology for conflict prevention and resolution at all levels of education. The article presents the analysis of the key professional competencies, obtained from a survey of practicing expert mediators in Krasnoyarsk, comparing them with similar international studies. It identifies the gap between society's needs for professional competence in this area and the existing level of competence of practicing teachers and mediators.

Key words: mediation, conflict resolution, mediator, empathy, intercultural interaction competence.

Введение

Актуальность исследования

Отношения и взаимодействие субъектов образовательного процесса – одна из наиболее острых проблем в современном образовании. Для приобретения навыков межличностного взаимодействия необходимо развитие культуры диалога и конфликтной компетентности субъектов образования, использование передового опыта гуманистической педагогики. Современный педагог, отвечая на вызовы времени, является носителем педагогической культуры, которая проявляется как в процессе обучения, так и в его манере общения и взаимодействия в классе и в трудовом коллективе. Преподаватель – это медиатор, посредник, проводник духовных ценностей и культурных норм. Профессиональный стандарт педагога основного и среднего общего образования, опубликованный 18 октября 2013 года, устанавливает как необходимое умение учителей школ «...владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения» (Professional standard of a teacher, 2013).

Обращение к медиации в сфере образования – это консолидация знаний из областей педагогики, психологии и антропологии для урегулирования конфликтов и гармонизации межличностных отношений участников педагогического процесса. Необходимо понимать трудности формирования личностной, национальной и этнической идентичности и определять пути преодоления негативных проявлений во взаимоотношениях между субъектами образования. Медиативные технологии в образовании способствуют нормализации межличностного взаимодействия взрослых и обучающихся: развивают эмпатию, учат слушать и слышать друг друга, принимать позицию другого и учитывать его интересы, находить компромиссные решения в интересах обеих сторон. С использованием технологии медиации возможны конструктивные, взаимоприемлемые варианты разрешения конфликтов, обогащающие опыт участников конфликта, перевод конфликтной ситуации в ситуацию развития (Christie, 2007).

Степень изученности проблемы. Степень научной разработанности проблемы недостаточно высока, но с каждым годом интерес к изучению данной темы возрастает. Гуманистическая теория, личностно- и социально-ориентированный подходы к воспитанию и обучению Я. Корчака, В. А. Сухомлинского, Д. Дьюи, К. Роджерса, Ш. А. Амонашвили, А. Б. Орлова находят продолжение и развитие в многочисленных работах современных ученых и практиков. Вопросы развития педагогического образования под влиянием социокультурных факторов в регионах раскрыты в трудах Т. А. Нигматуллиной, А. С. Зинцовой, Т. В. Киящук, А. С. Горшкова, Е. В. Гордодовской и других.

На сегодняшний день существуют различные виды подготовки медиаторов: образовательные программы университетов (таковых в России немного, и Сибирский федеральный университет входит в число реализующих программу магистра-

туры «Медиация в образовании»), курсы повышения квалификации, тренинги по проектам, дистанционные курсы и обучение на рабочих местах. Несмотря на ряд исследований, посвященных подготовке медиаторов на основе профессиональных стандартов в России и за рубежом, профессиональным сообществом не сформирована единая модель ключевых компетенций медиатора. Текущие эмпирические исследования, оценивая эффективность обучения, как правило, не конкретизируют содержание и структуру компетенций, необходимых для профессиональной деятельности медиатора. Работы, посвященные анализу процесса обучения медиаторов, не описывают опыт развития их мастерства (Lang & Taylor, 2000). Кроме того, как правило, у выпускников программ медиации не хватает опыта для обеспечения результативного разрешения конфликтов, особенно в сфере образования. По мнению зарубежных профессиональных сообществ медиаторов, центры подготовки выпускают недостаточно квалифицированных медиаторов, чьи красиво оформленные сертификаты не могут сделать их профессионалами (Honeyman, 1999). Это может быть обусловлено малым количеством часов, отведенных на обучение. Несмотря на то что с момента обозначения этой проблемы прошло 20 лет, аналогичная ситуация наблюдается и в подготовке российских медиаторов для системы образования.

Модель обучения, разработанная учеными Э. Либерманом, Ю. Фукс-Леви, П. Сегала (Lieberman, Foux-Levy, & Segala, 2005), основывается на комплексном оценивании обучающихся медиаторов, способствующем выявлению дефицитов и актуализации ресурсов, профессиональному и личностному развитию. Ученые оценили эффективность данной системной модели, разработанной под эгидой Министерства юстиции Израиля, проведя диагностику сформированности компетенций до и после обучения. Мы адаптировали психолого-педагогическую методику зарубежных коллег для проведения экспертного опроса среди практикующих школьных медиаторов Красноярского края.

Методологическая основа

Целью исследования, проводимого при поддержке РФФИ, является изучение типов и причин конфликтов в образовательных учреждениях Красноярского края, определение потенциала технологий медиации для их решения, выявление дефицита в компетенциях педагогов и уточнение дидактических компонентов подготовки медиаторов для образования.

Гипотеза эмпирического исследования состоит в том, что медиация в сфере образования является инновационной педагогической и воспитательной технологией, опирается на культурные и общечеловеческие ценности, способствует позитивному и продуктивному взаимодействию субъектов образовательного процесса.

Методы исследования: контент-анализ зарубежных и российских научных публикаций, социологический опрос, сравнительный анализ компетенций российских медиаторов на основе экспертного опроса по адаптированной методике Е. Либерман, Ю. Фукс-Леви, П. Сегала.

Базами экспериментального исследования являлись образовательные учреждения: профессиональные лицеи, колледжи и средние школы, применяющие медиацию в образовании, а также Институт педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета (ИППС СФУ). Целевыми группами в эксперименте выступили студенты и преподаватели СФУ, школьные учителя, психологи, социальные педагоги и другие сотрудники, занимающиеся медиативной деятельностью.

Этапы исследования. Исследование проводилось в три этапа. Первый этап – теоретический анализ научных источников о трендах и проблемах развития сов-

ременного образования и опрос студентов-будущих педагогов и школьных учителей. На втором этапе проведена экспертная оценка типов поведения в конфликте и эмпирический анализ данных. Третий этап был посвящен экспертному опросу, определяющему актуальность и сформированность ряда дидактических компонентов в подготовке медиаторов для системы образования Красноярского края в сравнительной ретроспективе с аналогичными международными исследованиями.

Результаты

На первом этапе был проведен контент-анализ нормативно-правовых и отчетных документов, научно-методических разработок и эмпирических исследований по применению медиации в системе образования Красноярского края. В рамках выполнения Национальной стратегии действий в интересах детей в 2012–2017 гг. (утв. распоряжением Правительства РФ № 1916-р от 15 октября 2012 года) в г. Красноярске с 2012 года отслеживается работа школьных служб примирения (медиации). По данным Управления образования Администрации г. Красноярска, в 2012 году в городе было создано всего 15 служб школьной медиации. В 2014 году было подписано распоряжение Правительства РФ № 1430-р «Об утверждении Концепции развития до 2017 года сети служб медиации...», и количество служб примирения в сфере образования стало быстро увеличиваться. По данным мониторинга, в 2018 году в городе действовало 114 служб (официальное количество школ в городе – 126, находятся по 134 адресам). В средних и средне-профессиональных учебных заведениях Красноярского края работало более 500 служб примирения, что составляет более 40 % от общего числа школ и лицеев (по состоянию на 01.08.2018 сеть общеобразовательных учреждений края включает 1 127 школ и филиалов) (Ministry of Education of the Krasnoyarsk, 2018). Информация представлялась муниципальным органам по форме мониторинга, разработанного Комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав Администрации города Красноярска. Отчетные данные о количественных показателях работы, проведенной службами школьной медиации в России, консолидировались и анализировались Региональными координаторами Всероссийской Ассоциации восстановительной медиации в рамках мониторинга. Следует отметить, что отправка данных по общероссийским формам мониторинга является добровольной (Kononov, 2018). За 2017–2018 учебный год в школьные службы медиации поступило 638 заявок (в предыдущем году 416) на организацию примирительных процедур. Прошли курсы повышения квалификации 52 педагога. «По сравнению с общероссийскими данными в различных регионах по процедурам медиации, статистика Красноярского края выглядит довольно скромно» (Smolyaninova & Popova, 2019).

подавляющее большинство сотрудников служб примирения в школах – это учителя, психологи, социальные педагоги, прошедшие краткосрочные курсы повышения квалификации в муниципальных или региональных центрах повышения квалификации. Например, в Красноярском крае сотрудники школьных служб примирения проходят подготовку продолжительностью всего 72 часа, изучая лишь базовые понятия: принципы, стадии и этапы медиации; метод школьной медиации; нормативно-правовые акты; профессиональная этика медиатора. Также слушатели курса получают знания по вопросам организации и содержанию деятельности службы медиации в общеобразовательной организации для реализации распоряжения Правительства РФ по созданию школьных служб примирения. Курс длится всего десять дней и не предусматривает активных методов обучения, необходимых для подготовки компетентных специалистов, что является причиной недостаточного уровня профессионализма, а в ряде случаев демонстративно-отчетной де-

тельности служб медиации в школах. Кроме того, в ходе бесед и обсуждений с руководителями школьных служб примирения было отмечено, что многие из них имеют нулевую статистику практики медиации: школы предпочитают разрешать конфликты традиционными авторитарными методами. Это актуализирует необходимость применения медиации в школах и регулярной организации курсов повышения квалификации для педагогов (Smolyaninova, 2018).

Для выявления дефицитов педагогического образования были выделены две целевые группы: группа студентов – будущих педагогов и группа работающих учителей. В целевой группе студентов были выявлены следующие дефициты:

- 1) проблемы коммуникации между субъектами образовательного процесса;
- 2) психологические проблемы адаптации и социализации обучающихся;
- 3) интолерантность и конфликтность субъектов образования.

По мнению респондентов, реализация практик медиации в образовании способствует развитию следующих образовательных результатов:

- 1) поликультурное мировоззрение студентов;
- 2) конфликтная компетентность будущих педагогов;
- 3) развитие и популяризация медиативных навыков и ресурсов медиации.

По итогам интервьюирования целевой группы преподавателей были выявлены следующие недостатки:

- 1) недостаточный уровень компетенции межкультурного взаимодействия педагогов;
- 2) неспособность профессионально и своевременно реагировать на образовательные потребности конкретных учащихся или групп, классов;
- 3) отсутствие эффективных механизмов включения родителей в процессы адаптации, интеграции и социализации детей в образовательном пространстве;
- 4) отсутствие учебно-методических ресурсов, ориентированных на культурное разнообразие учащихся.

На втором этапе эмпирических исследований использовались социально-психологические и педагогические методики для выявления и анализа осведомленности субъектов образовательного процесса о технологиях медиации в разрешении конфликтов.

В 2018 году была изучена конфликтная компетентность как часть медиативной компетентности педагогов, определены стратегии поведения в конфликтных ситуациях и уровень осведомленности о медиации среди школьников, студентов, преподавателей, руководителей образовательных организаций.

Всего в исследовании, проведенном с учетом особенностей целевых групп, приняли участие 450 респондентов. Были опрошены 134 школьника, 145 студентов университетов, 66 административных сотрудников, 105 учителей школ, преподавателей университетов и средне-профессиональных учебных заведений. Исследование включало изучение и обобщение типичных конфликтных ситуаций в образовании и различных способов их разрешения.

Руководителям образовательных организаций, преподавателям школ и университетов, студентам и школьникам была предложена анкета. Все респонденты ответили, что они сталкивались с конфликтами в среде образования, причем 26% – иногда, а 74% – часто конфликтовали в университете/школе/на рабочем месте. Среди наиболее распространенных типов конфликтов были отмечены разногласия между обучающимися – 45%, конфликты между преподавателями – 22%, конфликты между преподавателем и родителями обучающихся – 16%, конфликты между преподавателем и администрацией учебного заведения – 10%, конфликты между преподавателем и обучающимися и/или группой – 7%. Таким образом, кон-

фликты между обучающимися более чем в два раза преобладают над другими видами конфликтов.

Особенно важными являются административные методы управления конфликтами в образовательных учреждениях, так как именно к руководителям и администраторам чаще всего обращаются стороны конфликта – обучающиеся, родители и педагоги. Наиболее популярным способом урегулирования конфликтов, по мнению административно-управленческого персонала, являются авторитарные методы принуждения сторон – 45% респондентов выбрали данный вариант. 32% отмечают, что пытаются достичь консенсуса исходя из интересов обеих сторон, 13% обращаются за помощью к посреднику и 7% идут на компромисс. Несмотря на преобладание консервативного и авторитарного методов руководства образовательными учреждениями, следует отметить востребованность посреднических услуг: то, что каждый восьмой обращается к посреднику, является значимым достижением в деятельности государственных органов и практиков медиации.

Что касается стратегий поведения при разрешении конфликтов со студентами, то 23% административного персонала обращаются за консультацией к специалисту, 37% пытаются разрешить конфликт самостоятельно, 16% опираются на свой опыт в разрешении конфликтов, 9% респондентов отметили, что используют дополнительные ресурсы. 15% респондентов дали ответ, высказав собственное мнение по данному вопросу.

На третьем этапе мы провели экспертный опрос среди руководителей школьных служб примирения города Красноярск. Анкета для экспертов была разработана с целью изучения отношения практикующих медиаторов к важности знаний, умений, компетенций, профессиональных действий (дидактических компонентов). Были сформулированы 13 основных навыков и компонентов. Эксперты должны были оценить релевантность предложенных дидактических компонентов программ подготовки школьных медиаторов по 5-разрядной шкале отношений (шкала Лайкерта: от 1 – неактуальный компонент до 5 – очень важный). Результаты опроса представлены в табл. 1.

Таблица 1. Экспертное заключение о релевантности дидактических компонентов подготовки медиаторов в образовании

№ п/п	Дидактические компоненты подготовки медиаторов	Индекс релевантности компонента
1.	Практические тренинги по медиации	4,52
2.	Тренинги межличностного общения	4,52
3.	Кейс-ситуации медиации в образовании	4,44
4.	Теоретические знания о медиации	4,40
5.	Знание этики и кодекса поведения в медиации	4,40
6.	Супервизия практик медиации	4,32
7.	Обратная связь от медиаторов	4,32
8.	Рефлексивное мышление	4,28
9.	Знание правовых основ медиации в образовании	4,20
10.	Обратная связь от педагогов	4,16
11.	Обратная связь от участников	4,12
12.	Участие в конференциях, семинарах медиаторов	4,08
13.	Участие в работе профессиональных сообществ медиаторов	3,84

Мы получили следующие результаты: эксперты отмечают максимальную важность тренингов по медиации и коммуникации (индекс 4,52). На второе место они поставили моделирование и решение кейсов по медиации в образовании. Наименьшее значение эксперты придавали участию в сообществах профессиональных медиаторов. Этот факт требует дополнительных исследований, так как в Европе сообщества медиаторов играют значительную роль в профессиональном развитии.

На рис. 1 представлены результаты экспертного опроса о важности индивидуальных компетенций медиаторов и самооценки уровня их сформированности. Экспертам было предложено самостоятельно оценить важность следующих навыков для профессиональной компетентности: управление взаимодействием между сторонами, навыки сбора и анализа данных, навыки межкультурного общения, умение снимать стресс у сторон во время процедуры медиации, моделирование вариантов разрешения конфликта, эмпатия, активное слушание и сохранение нейтралитета. Также экспертам было предложено оценить уровень развития у себя обозначенных выше навыков. Оценка проводилась по шкале Лайкерта путем выбора одного из пяти ответов, варьирующихся от 1 – *очень низкий уровень сформированности* до 5 – *очень высокий уровень сформированности*.

Соответствие уровней значимости (80 %) и сформированности (81 %) наблюдается в оценке навыков эмпатии для успешных процедур медиации. В других показателях мы наблюдаем значительный разрыв между значимостью компетенций в профессии медиатора, например, навык управления взаимодействием сторон и их сформированностью у практикующих медиаторов (рис. 1).

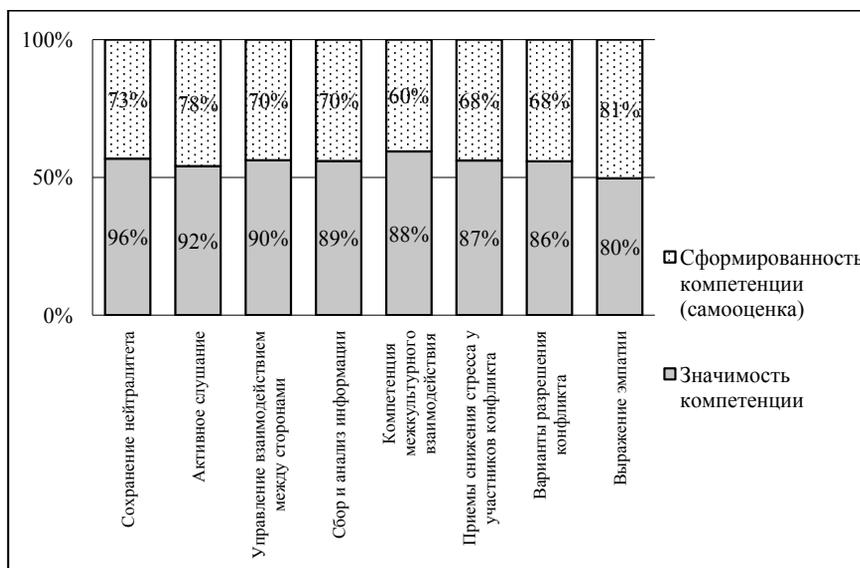


Рис. 1. Процентное распределение ответов практикующих медиаторов относительно сформированности компетенций (самооценка) и их значимости в профессии медиатора (экспертная оценка)

В табл. 2 показаны отношение медиаторов к навыку сохранения нейтралитета, который является очень важным во время процедуры медиации, и их самооценка.

Таблица 2. Экспертная позиция в отношении значимости и уровня развития навыка сохранения нейтралитета в процедурах медиации

	1 – Абсолютно не значимо	2 – Скорее не значимо	3 – Нейтральная значимость	4 – Скорее значимо	5 – Очень значимо
Сохранение нейтралитета	0	0	4%	12%	84%
Сохранение нейтралитета (самооценка)	4%	16%	20%	32%	28%
	1 – Абсолютно не сформировано	2 – Скорее не сформировано	3 – Не определено	4 – Скорее сформировано	5 – В высшей степени сформировано

Выявлено, что самооценка медиаторами сохранения нейтралитета во многом отличалась от актуальности данного дидактического компонента профессиональной компетентности.

По оценке экспертов, эмпатия развита у 80% медиаторов, и ее значимость была выбрана 70% респондентов (табл. 3).

Таблица 3. Экспертная оценка актуальности и уровня развития эмпатии в процедурах медиации

	1 – Абсолютно не значимо	2 – Скорее не значимо	3 – Нейтральная значимость	4 – Скорее значимо	5 – Очень значимо
Эмпатия	4%	0	24%	36%	36%
Способность к эмпатии (самооценка)	8%	0	12%	48%	32%
	1 – Абсолютно не сформировано	2 – Скорее не сформировано	3 – Не определено	4 – Скорее сформировано	5 – В высшей степени сформировано

Из всех дидактических компонентов подготовки на наиболее низком уровне, по мнению практикующих медиаторов, сформирована компетенция межкультурного взаимодействия. В рейтинге значимых компетенций и навыков она занимает достаточно важное место, опережая по индексу релевантности такие умения, как снятие стресса у участников процедуры медиации и эмпатия (см. рис. 1). Распределение ответов экспертов представлено в табл. 4.

Таблица 4. Экспертная оценка актуальности и уровня развития компетенции межкультурного взаимодействия медиаторов

	1 – Абсолютно не значимо	2 – Скорее не значимо	3 – Нейтральная значимость	4 – Скорее значимо	5 – Очень значимо
Компетенция межкультурного взаимодействия	4 %	0	24 %	36 %	36 %
	0	8 %	12 %	48 %	32 %
	1 – Абсолютно не сформировано	2 – Скорее не сформировано	3 – Не определено	4 – Скорее сформировано	5 – В высшей степени сформировано

Только треть опрошенных считают, что обладают достаточным уровнем компетенции межкультурного взаимодействия. Большая же часть (36%) дали неоп-

ределенный ответ – по шкале Лайкерта он может трактоваться как «И да, и нет». Можно сделать вывод, что для значительного числа профессионалов компетенция межкультурного взаимодействия, введенная новыми образовательными стандартами в ряд важнейших универсальных компетенций для специалистов всех направлений подготовки, требует содержательной и уровневой детализации по направлениям подготовки.

Обсуждение

Результаты экспертной оценки показывают разрыв между востребованностью компетенций и существующим уровнем их развития у практикующих медиаторов. В работе наших зарубежных коллег наблюдались существенные различия в уровне экспертной оценки и самооценки эмпатии медиаторов. Они утверждают, что «особое взаимодействие между концепциями медиаторов, их поведенческими паттернами и восприятием инструкторов при работе с навыками эмпатии и нейтральности, ... неспособность продемонстрировать необходимое выражение эмпатии и нейтральности ... – это также может быть связано с когнитивным диссонансом на процедурах» (Lieberman, Foux-Levy, & Segala, 2005). В процедурах медиации очень важна нейтральная позиция медиатора в противовес предвзятости и пристрастности. Современные ученые считают, что *нейтральность* – это навык, который трудно развить у медиаторов (Hoffman & Bowling, 2000; Garcia, Vise, & Whitaker, 2002). Проблема сохранения нейтральности заключается в том, что это качество зависит от черт характера, которые довольно трудно изменить во время одного курса обучения.

Эмпатия – это важная составляющая профессиональной компетенции медиатора, несмотря на то что всем конфликтам присущи эмоциональные аспекты (Barker, 2003). Посредники должны обладать эмоциональной грамотностью, чтобы верно распознать эмоции вовлеченных сторон. Игнорирование эмоциональных аспектов сути конфликта может отрицательно сказаться на успешности процедуры медиации (Domenici & Littlejohn, 2001; Кутейникова, 2018). При обучении медиаторов важно развивать эмоциональный интеллект как компонент «базовой позиции медиатора». Эмоциональный интеллект включает в себя четыре компетенции: способность осознавать собственные эмоции; способность осознавать эмоции других и способность управлять как своими эмоциями, так и эмоциями других (Шабанов, Алешина, 2013). Саморефлексия эмоционального состояния позволяет медиаторам избежать профессионального выгорания и эффективно выполнять свою работу.

Компетенция межкультурного взаимодействия – это интегральная характеристика личности, представляющая собой систему поликультурных знаний, навыков, умений, ценностей, интересов, поликультурных качеств, опыта, необходимых в жизни и деятельности для взаимодействия с представителями различных культур (разные расы, национальности, социальные группы, верования). Она может рассматриваться в нескольких аспектах: когнитивном, ценностном, деятельностном, рефлексивном. В структуру компетенции, помимо идентичности и толерантности, на наш взгляд, входит такой компонент взаимодействия, как конфликтная продуктивность, реализующийся на всех уровнях (табл. 5) Мы полагаем, что развивать компетенцию межкультурного взаимодействия педагогов возможно посредством освоения медиативных практик.

Следует обратить внимание, что, несмотря на пилотный характер проведенных нами исследований, отдельные качественные результаты оценки личностно-значимых навыков и проблемы их оценивания коррелируют с зарубежными и российскими исследованиями. В подтверждение приведем цитату из интервью самого

известного российского ученого в области медиации Ц. А. Шамликашвили: «Очень важна личность человека, его личностные характеристики и способность следовать принципам профессиональной этики. Ведь очень непросто принимать людей, не просто устраниваться от своих симпатий, антипатий».

Таблица 5. структура компетенции межкультурного взаимодействия

	Этническая толерантность	Конфликтная продуктивность	Социокультурная идентичность
КОГНИТИВНЫЙ	Информированность и понимание многообразия и особенностей народов и субкультур	Знание основ медиации для разрешения межкультурных конфликтов в образовании	Осознание позитивных и негативных аспектов других культур и собственной культуры
МОТИВАЦИОННО-ЦЕННОСТНЫЙ	Позитивное эмоционально-ценностное отношение (принятие) иных национальностей, народностей, культур	Готовность занять нейтральную позицию для улаживания и предотвращения межкультурных конфликтов	Эмоциональная идентификация, дифференциация эмоционального восприятия позитивных и негативных аспектов собственной культуры
ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ	Владение способами толерантного поведения через действия и поступки, умение вести межкультурный диалог	Способность реализовать посредничество в конфликте сторон образовательного процесса	Умение адекватно выражать и развивать свою социокультурную идентичность и представлять свою позицию
РЕФЛЕКСИВНО-ОЦЕНОЧНЫЙ	Умение адекватно выразить и скорректировать свое отношение к представителям поликультурного общества	Способность к эмпатии, целеустремленности и инициативности в организации продуктивного межкультурного взаимодействия	Умение самоопределяться в многообразии культур, оценивать и корректировать эмоциональный фон в межкультурном взаимодействии

Ввиду недостаточности системных исследований по формированию и развитию ключевых компетенций медиатора как в российской, так и в зарубежной практиках, необходимо дополнительное изучение педагогических технологий и методов, с помощью которых навыки эмпатии, межкультурного взаимодействия и сохранения нейтралитета станут личностным и профессиональным ресурсом в разрешении конфликтов в образовании.

Выводы

По результатам эмпирических исследований и теоретического анализа была выявлена недостаточность использования продуктивных технологий профилактики и разрешения спорных и конфликтных ситуаций на всех ступенях обучения. Анализ результатов проведенного исследования позволил определить дефициты субъектов образовательного процесса, связанных с выполнением приоритетной задачи развития службы школьной медиации в период модернизации педагогического образования. Основной проблемой является недостаточная квалификация практикующих медиаторов и их низкая численность в региональной системе образования (Smolyaninova, 2018). Кроме того, выявлено отсутствие необходимого научно-методического обеспечения реализации программ педагогического образования. В исследовании были уточнены виды конфликтов в образовательных учреждениях Красноярска и предложены продуктивные пути их разрешения.

Сравнительный анализ экспертной оценки значимых личностных качеств и навыков медиаторов позволил выявить инвариантные компоненты профессиональной компетентности (эмпатия, нейтральность, компетенция межкультурного взаимодействия и другие).

Использование медиации в образовании требует дальнейших исследований и системной работы институтов гражданского общества по развитию культуры диалога субъектов образования. В современной школе, несмотря на пятилетний срок внедрения, до сих пор не завершено формирование у педагогов и специалистов служб целостного представления о процедуре медиации. Значимым становится обновление теоретических знаний о новых способах предотвращения и мирного разрешения конфликтов с использованием медиативных и восстановительных практик в образовательных учреждениях.

Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований в рамках научного проекта № 18-013-00528 «Исследование медиативных практик в сфере образования для гармонизации межнациональных отношений в поликультурной среде».

Acknowledgement

The research was carried out within the framework and sponsorship of the project powered by the Russian Foundation for Basic Research (RFFR). No 18-013-00528 “The study of mediation practices in the field of education for harmonization of interethnic relations in a multicultural environment”.

Список литературы

- Коновалов, А. Ю. Мониторинг данных школьных служб примирения за 2017 год, проведенный в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. – 2018. – № 15. – С. 202-232
- Кристи Н. Конфликты как собственность // Восстановительная ювенальная юстиция / сост. А.Ю. Коновалов. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2007. – С. 40-58
- Куликова, Л.В., Прохорова, О.А. Исследовательские подходы к дискурсу медиации в фокусе междисциплинарности / Филологические науки. Вопросы теории и практики – Тамбов: Грамота, 2016. № 2(56): в 2-х ч. Ч. 2. С. 100-104.
- Кутейникова, И.И. Влияние личностных характеристик медиатора на процесс медиации: магистерская диссертация. – СПб.: ФГБОУ ВО «Санкт-петербургский государственный университет», 2018. – 92 с.
- Подготовка школ к началу 2018–2019 учебного года. URL: <http://www.krao.ru/publications/news/podgotovka-shkol-k-nachalu-2018-2019-uchebnogo-goda/>
- Профессиональный стандарт педагога. URL: <http://профстандартпедагога.рф/профстандарт-педагога/>
- Шабанов, С., Алешина, А. Эмоциональный интеллект. Российская практика. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013 – 34 с.
- Шамликашвили, Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров. – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. – 77 с.
- Barker, E. Emotional Literacy for Mediators. URL: <http://mediate.com/articles/ebarker1.cfm?nl=22>
- Domenici, K, Littlejohn, S.W. Mediation: Empowerment in Conflict Management. Prospect Heights: Waveland Press, 2001. – 198 с.
- Garcia, A.C., Vise, K., Whitaker, S.P. Disputing Neutrality: A Case Study of a Bias Complaint During Mediation // Conflict Resolution Quarterly. – 2002. – Т. 20. – № 2. – С. 205–215.

- Harges, B.M. Mediator Qualifications: The Trend Toward Professionalization // *Brigham Young University Law Review*. – 1997. – T. 78. – C. 687–714.
- Hoffman, D., & Bowling, D. Bringing Peace into the Room: The Personal Qualities of the Mediator and Their Impact on Mediation // *Negotiation Journal*. – 2000. – T. 16. – № 1. – C. 5–12.
- Honeyman, C. On the Importance of Criteria for Mediator Performance. URL: <http://www.mediate.com/articles/honeyman.cfm>
- Lang, M., Taylor, A. The Making of a Mediator: Artistry, Reflection, and Interactive Process. URL: <http://umass.edu/cyber/lang.html>.
- Lieberman, E., Foux-Levy, Y. & Segala, P. Beyond Basic Training: Model for Developing Mediator Competence // *Conflict Resolution Quarterly*. – 2005. – T. 23. – № 2. – C. 237-257. URL: <https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/beyond-basic-training-a-model-for-developing-mediator-competence.pdf>
- Smolyaninova, O.G., Popova, J.V. Specific issues of training intercultural mediators for education in Europe and Russia // *Journal of Siberian Federal University*. – 2019. – T. 12 – № 2. – C. 247-260.
- Smolyaninova, O.G. Mediation Practices in Education: Intercultural Contexts of Multinational Siberia. 10th International Conference on Education and New Learning Technologies. Palma, Mallorca. – 2018. – C. 3862-3867.

References

- Barker, E. (2003). *Emotional literacy for mediators*. Retrieved from: <http://mediate.com/articles/ebarker1.cfm?nl=22>
- Christie, N. (2007). Conflicts as Property. In A.Y. Konovalov (Ed.), *Vosstanovitel'naya yuvenal'naya yustitsiya [Restorative juvenile justice]* (pp. 40-58). Moscow: Sudebno-Pravovaya Reforma Publ.
- Domenici, K., & Littlejohn, S. W. (2001). *Mediation: Empowerment in conflict management*. Prospect Heights, IL: Waveland Press.
- Garcia, A. C., Vise, K., & Whitaker, S. P. (2002). Disputing neutrality: A case study of a bias complaint during mediation. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(2), 205–215.
- Harges, B. M. (1997). Mediator qualifications: The trend toward professionalization. *Brigham Young University Law Review*, 78, 687–714.
- Hoffman, D., & Bowling, D. (2000). Bringing peace into the room: The personal qualities of the mediator and their impact on mediation. *Negotiation Journal*, 16(1), 5–12.
- Honeyman, C. (1999). *On the importance of criteria for mediator performance*. Retrieved from: <http://www.mediate.com/articles/honeyman.cfm>
- Konovalov, A. Yu. (2018) Monitoring of school reconciliation services data in 2017 held in the framework of the All-Russian Association of Restorative Mediation. *Vestnik vosstanovitel'noy justitsii*, 15, 202-232.
- Kulikova, L. V., & Prokhorova, O. A. (2016). Research approaches to the mediation discourse through the prism of interdisciplinarity. *Philological Science. Theory and Practice*, 2(56), 100-104.
- Kuteynikova, I. I. (2018). *The influence of personal characteristics of the mediator on the mediation process* (Master's dissertation, Saint Petersburg State University, St. Petersburg, Russia).
- Lang, M., & Taylor, A. (2000). *The making of a mediator: Artistry, reflection, and interactive process*. Retrieved from: <http://umass.edu/cyber/lang.html>
- Lieberman, E., Foux-Levy, Y., & Segala, P. (2005). Beyond Basic Training: Model for Developing Mediator Competence. *Conflict Resolution Quarterly*, 23(2), 237-257. Retrieved from: <https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/beyond-basic-training-a-model-for-developing-mediator-competence.pdf>
- Ministry of Education of the Krasnoyarsk. (2018, August 9). *Podgotovka shkol k nachalu 2018–2019 uchebnogo goda* [Schools preparation to the beginning of the academic year 2018–2019]. Retrieved from: <http://www.krao.ru/publications/news/podgotovka-shkol-k-nachalu-2018-2019-uchebnogo-goda/>
- Professional'nyi standard pedagoga. (n.d.). [Professional standard of a teacher]. Retrieved from: <http://профстандартпедагога.рф/профстандарт-педагога/>

- Shabanov, S., & Aleshina, A. (2013). *Emotional intelligence. Russian Practice*. Moscow: Mann, Ivanov, & Ferber.
- Shamlikashvili, T. S. (2017). *Mediation is a modern method of the out-of-court dispute resolution*. Moscow: Publishing House of Interregional Center of Management and Political Consulting.
- Smolyaninova, O. G., & Popova, J. V. (2019). Specific issues of training intercultural mediators for education in Europe and Russia. *Zhurnal Sibirskogo federal'nogo universiteta – Journal of Siberian Federal University*, 12(2), 247-260.
- Smolyaninova, O. G. (2018). *Mediation practices in education: Intercultural contexts of multinational Siberia*. Paper presented at the 10th International Conference on Education and New Learning Technologies. Retrieved from <https://library.iated.org/view/SMOLYANINOVA2018MED>