

ҒТФХР18.01.29

Е.Е.Жардемов

Сулейман Демирель атындағы университет, Алматы, Қазақстан

(E-mail: e.jardemov@mail.ru)

Медиацияны білім беру ұйымдарында қолдану

Аннотация: Осы мақалада білім беру саласындағы медиацияның пайдасы және оның қолдануы қарастырылады. Медиацияны ұйымдастыру саласындағы қоғамдық қатынастардың реттелуі, оны жүргізу қағидаттары мен рәсімін, сондай-ақ медиатордың мәртебесінің айқындалуы шолып өтіледі.

Кілт сөздер: медиатор, медиация, дауды реттеу туралы келісім, медиация тараптары, рефрейминг, медиацияға қатысушылар, фрейм қарым, парафраза.

DOI: <https://doi.org/10.32523/2220-685X-2020-59-4-38-48>

Бұл мақаланың басты мақсаты еліміздегі психологтарына дау-дамайды реттеудің тиімді құралы ретінде медиацияны дамыту мен дәріптеуге қатысты тәжірибелік көмек беру болып табылады.

Медиация бойынша алғашқы оқытуды «Батыс-Қазақстан Медиация Орталығының» басшысы, тренер-медиатор Куртаева Әлия Владимірқызы жүргізді. Ол негізгі теориялық білімді, тәжірибелік дағдыларды, білім беру саласындағы дау-жанжалды шешуде медиатор ретінде кеңестерін ұсынды.

Мектептегі медиация қызметінің мақсаты – дау-жанжалдар мен құқық бұзушылықты қалпына келтіретін тәсілді дамыту, балалар мен ата-аналар, сонымен қатар ата-аналар мен мұғалімдер қарым-қатынасын үйлестіру. Мектептегі дауды шешудің айрықша жұмсақ балама үлгісі медиация болып табылады. Медиация рәсімі уақытында дау-жанжалға қатысушы тараптар өз бетімен медиатордың тәжірибесіне, білімі мен іскерлігіне сүйене отырып өзара тиімді шешімге келеді. Даудың шешілуі толықтай дауласушылардың өздеріне байланысты.

Медиация дауға қатысушылардың уақытын, ақшасын және эмоционалды күшін үнемдеуге көмектеседі. Ол жанжалға немесе ұтысқа ғана емес, қанша дегенмен сындарлы шешім іздеуге бағытталған. Медиация жанжалдың болғаны сияқты ертеден бар нәрсе: барлық уақытта әртүрлі айтылды: «делдалдық», «ізгі қызмет ұсыну», енді мектептің психологтары мен әлеуметтік қызметкерлері жанжалдасушы өзара түсінісуін орнатуға және күрделі жағдайды шешуге сол орындарда көмектеседі.

Медиация «Ашылу кезеңінің» барысында бірнеше әдіс-тәсілдер және тәжірибелік құралдар қолданылады:

- Раппорт
- Диагностикалық
- Серіктеске қосылу
- Тәжірибе
- Мысал
- Тәжірибе үшін жаттығулар.

Сонымен қатар сенімді қалыптастыру құралдары және вербалды емес қарым-қатынас құралдары қолданылады. Бұл тәсілдердің басты мақсаты – қажетті ақпаратты алу көрсеткіші болып табылады.

Қызығушылыққа байланысты жүргізілген тәжірибе құралдары: белсенді және пассивті тыңдау, сұрақтар техникасы.

Белсенді тыңдау (эмпатиялық тыңдау) – сұхбатта әңгімелесушінің психологиялық күйін, сезімін, ойын ерекше әдістер көмегімен дәлірек түсінуге мүмкіндік беретін, өзінің уайымы мен ой-пікірін білдіруді жобалап түсіндіретін тәжірибеде қолданылатын техника. Белсенді тыңдаудың келесі әдістерін шығарады:

1. Кідіріс – ол әңгімелесушіге ойлануға мүмкіндік береді. Үзілістен кейін әңгімелесуші бір нәрсе айтуына болады. Кідіріс тыңдаушының өзіне өзінен сырт қалуға (өз ойынан, бағалау, сезім) және әңгімелесушіге көңіл тоқтауға мүмкіндік береді. Өзінен сырт қала білу және әңгімелесушінің ішкі үрдісіне қосылу – әңгімелесушілер арасындағы сенімді байланысты жасаушы, белсенді тыңдаудың ең басты және қиын шарты болып табылады.

2. Анықтау – жоғарыда айтылғандардан анықтап, нақтылап көрсетуді сұрау. Қарапайым әңгімеде (кішкене айтылмаған әңгімелер) әңгімелесушілердің арасында шағын айтылмаған

сөздер және нақты ойланбаулар болады. Бірақ қиын, эмоционалды маңызды тақырыптар талқыланғанда әңгімелесушілер еріксіз ауыр сұрақтарды көтеруден аулақ болады. Әзірлеу осындай жағдайларда әңгімелесушінің сезімдері мен ойларын түсінуді сақтауға мүмкіндік береді.

3. Мазмұндап беру (парафраза) – бұл тыңдаушының қысқаша және өз сөзімен әңгімелесушінің айқындарын қайталау. Дәл осы тұста тыңдаушы оның барлық маңызды көзғарастары мен ойларын дұрыс көрсетуге тырысу керек. Мазмұндап беру өзінің айтылған сөздеру сырттан қалай естілетінін түсінуге мүмкіндік береді. Қорытындысында әңгімелесуші оның сөздерінің түсінікті екендігіне немесе сөздерін қысқартуға мүмкіндік алады. Әрі қарай мазмұндап беруді (парафразаны) аралық қорытындылау тәсілі ретінде қолдануға болады.

4. Қайталау – әңгімелесушінің айтылғандарын сөзбе – сөз қайталау. Сөзбе-сөз қайталау арқылы тыңдаушы өзінің айтқандарына өте мұқият екендігін түсінуге болады.

5. Ойдың дамуы – тыңдаушы әңгімелесушінің негізгі ой барысын одан әрі насихаттау әдісі.

6. Қабылдау туралы хабарлау – тыңдаушы әңгімелесушіге әңгіме кезіндегі өзінің алған әсерін хабарлайды. Мысалы: «Бұл тақырып сізге өте маңызды».

7. Өзінің қыбалдауы туралы хабарлау – тыңдаушы әңгімелесісуге тыңдау кезіндегі ішкі жан дүниесінің қорытындысын хабарлайды, мысалы: «Маған мұны есту өте қиын болды» .

8. Әңгімелесу жүргізу кезіндегі ескерту – әңгімені тұтастай қалай түсінуге болатындығы туралы тыңдаушыға хабардар ету мүмкіндігі.

Фрейм қарым – қатынастың аналитикалық моделі ретінде. Фрейм – жалпы бұл сөздің құрылымы көптеген ақпараттарды құрайды. Фрейм әлеуметтік және гуманитарлық (әлеуметтану, психология, коммуникация, кибернетика, лингвистика және т.б.) ғылымдарда қолданып, мағыналы ауқымды жақты, қолданатын адамның бір әрекетін түсінуін білдіреді.

Фрейм мәселелері: Қандай мәселе? Бұл неге мәселеге айналып тұр? Бұған не себеп болды? Кімнің кінәсі?

Фрейм қорытындысы: Сіз нені қалайсыз? Бұған қалай жетуге болады? Бұл үшін міндетті не керек? Фрейм қорытындылары фрейм мәселелеріне қарсы тұра алады. Фрейм қорытындылары адамның кез келген мәселеге шешім табуына және позитивті болашаққа бағыттайды.

Рефрейминг жағдайды қайта бағалаудың тәсілі ретінде. Рефрейминг – ойлау, қабылдау және сәтсіз психикалық шаблондардан құтылу мақсатындағы әрекеттерді қолданатын, *НЛБ*-да кеңінен таралған термин. Сурет айналасындағы жақтаулар рефреймингтің механизмін және мағынасын түсінуге арналған жақсы метафора болып табылады.

Рефрейминг күлкілі әңгімеде, мақалдарда және мәтелдерде қолданып отырады және сұрақтар қою техникасы мен олардың жіктелуі рефреймингке тәуелді болып келеді.

Осы аталған тәсілдер мен оның қолдану жолдары білім беру орталарындағы медиацияны дамыту жолына зор ақпарат көзі болып табылады.

Әдебиет тізімі

1. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. - М.: Слово, 2000. - 144 с.
2. Ильин Е. П. Психология доверия. – М.: Искусство, 1988. - 349 с.
3. Кроули Джон, Грэм Кэтрин «Медиация для менеджеров» 2010. - 145 с.
4. Махтельд Пель. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение споров. – Ростов-на-Дону.: Феникс, 2002. – 416 с.
5. Леннуар Н.Н. Альтернативное разрешение споров: переговоры и медиация. – М.: Мастерство, 2001. – 180 с.
6. Казахстанский центр медиации www.mediacia.com Научно- методический центр «Медиации и права». – Ростов-на-Дону.: Феникс, 2001. – 348 с.

Е.Е. Жардемов

Университет имени Сулеймана Демиреля, Алматы, Казахстан

Применение медиации в организациях образования

Аннотация: В этой статье рассматриваются преимущества медиации в сфере образования и ее применение. Прослеживается регулирование общественных отношений в области организации медиации, принципы и процедуры ее проведения, а также определение статуса медиатора.

Ключевые слова: медиатор, медиация, соглашение об урегулировании спора, стороны медиации, рефрейминг, участники медиации, фрейм отношений, парафраза.

E.E.Zhardemov

Suleyman Demirel University, Almaty, Kazakhstan

Application of mediation in educational institutions

Abstract: This article discusses the benefits of mediation in the field of education and its application. The regulation of public relations in the field of mediation organization, the principles and procedures for its conduct, as well as the definition of the status of a mediator are reviewed.

Key words: mediator, mediation, dispute resolution agreement, mediation parties, reframing, mediation participants, frame relationship, paraphrase.

References

3. Krichevsky V. Tipografika v terminankh I obrazah [Typography in terms and images] (Moscow, Slovo, 2000). [in Russian]
4. Muratova K.M. Masterafrantsuzskoygotiki XII-XIII vekov, problemyteoriiipraktikikhudozhestvennogotvorchestva [Masters of French Gothic of the XII-XIII centuries, problems of the theory and practice of art] (Moscow, Iskusstvo, 1988). [in Russian]
5. Kozlova T.V. Khudojestvennoeproektirovaniekostyuma [Costume design] (Moscow, Light and food industry, 1982). [in Russian]
6. Rachitskaya E.I., Sidorenko V.I. Modelirovanie I khudozhestvennoeoformlenieodezhdi [Modeling and decoration of clothes] (Rostov-on-Don, Feniks, 2002). [in Russian]
7. Yermilova V.V., Yermilova D.Yu. Modelirovanie I khudozhestvennoeoformlenieodezhdy [Modeling and decoration of clothes] (Moscow, Masterstvo, 2001). [in Russian]
8. Berdnik T.O. Osnovykhudozhestvennogoproektirovaniekostyuma I eskiznoigrafiki [Fundamentals of costume design art and outline graphics] (Rostov-on-Don, Feniks, 2001). [in Russian]