

# Конфликты и медиация в итальянских школах во время пандемии коронавируса

---

*Federico Zannoni*

*University of Bologna*



# Неравенство среди учащихся итальянских школ

Студенты имеют разные:

- этническое происхождение
- социоэкономический статус
- культурные условия

Разрыв между учениками из неблагополучных семей и более удачливыми сверстниками

Студенты из неблагополучных семей:

- низкий уровень навыков
- снижение чувства благополучия и принадлежности социуму
- разрыв в социальной интеграции





- В Италии неравенство в образовании не изменилось с 2000 года, особенно в средней и старшей школе.
- Возможности учебы сильно зависят от социального статуса, уровня образования и иммигрантского статуса родителей.
- Половина учащихся из неблагополучных семей посещают 25% школ страны, находящихся в наиболее неблагоприятном положении, и только 6% посещают лучшие школы.

Студенты недовольны своей жизнью:

- 18% среди студентов из неблагополучных семей
  - 13% среди других студентов.
-



# Мультикультурные классы



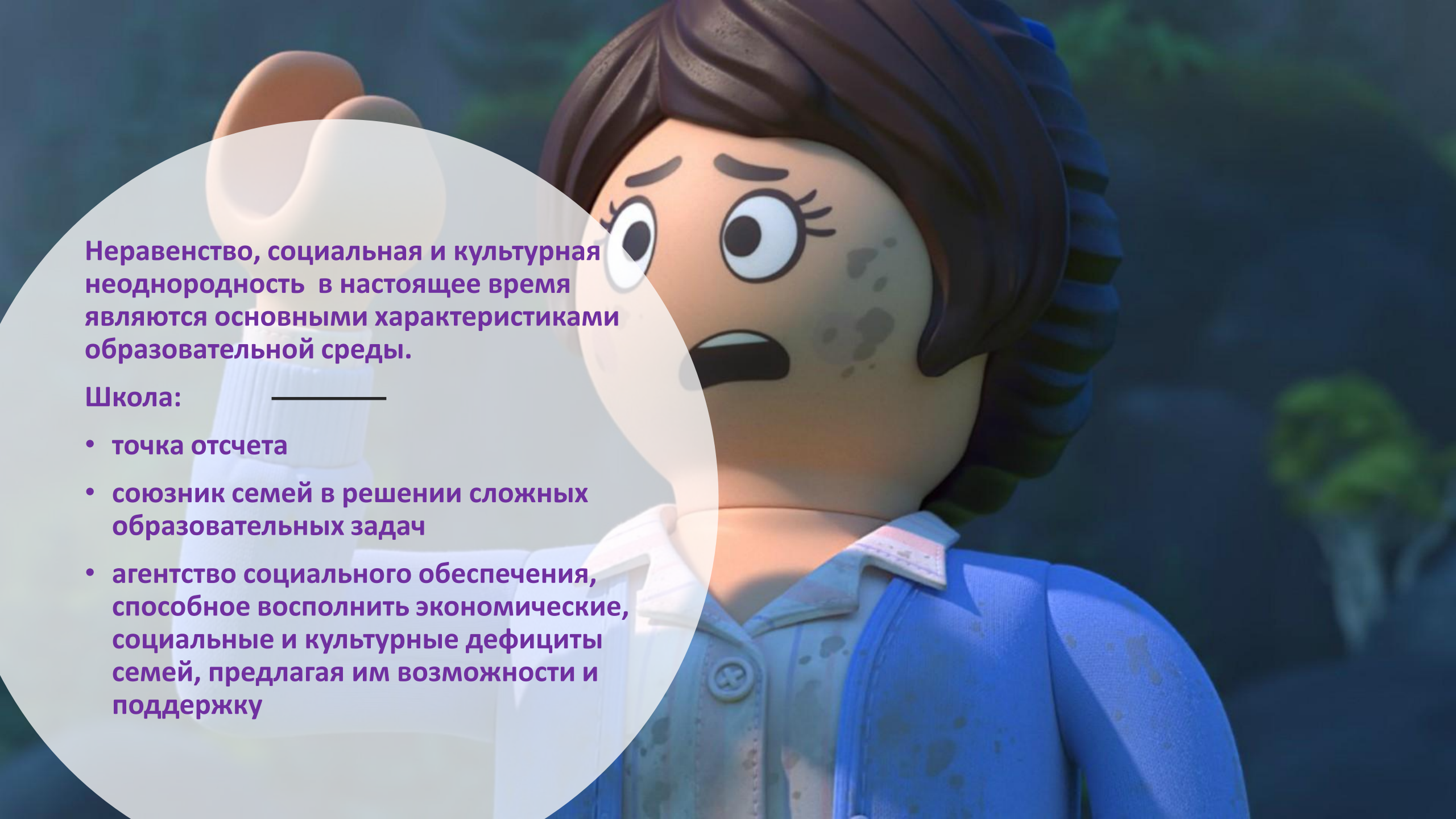
- За последние 30 лет: рост числа детей иностранного происхождения, «иммигрантов второго поколения».

## Учебный год 2016/2017:

- около 826000 студентов-мигрантов в итальянских школах
- Румыны (19,2%), албанцы (13,6%) и марокканцы (12,4%) - наиболее представленные общины.

Эти студенты часто сталкиваются с двойными сложностями:

- экономическая нестабильность их семей
- культурные, языковые и социальные барьеры



Неравенство, социальная и культурная неоднородность в настоящее время являются основными характеристиками образовательной среды.

Школа: \_\_\_\_\_

- точка отсчета
- союзник семей в решении сложных образовательных задач
- агентство социального обеспечения, способное восполнить экономические, социальные и культурные дефициты семей, предлагая им возможности и поддержку



# Конфликты и медиация в школах

---

Школьное сообщество состоит из учеников, учителей, дворников, директора, родителей, административных служащих, которые сосуществуют, сохраняя свои собственные особенности, стремясь к динамическому и никогда не окончательному равновесию, развиваясь также через конфликты.

Наличие культурных посредников и учителей, обученных управлению конфликтами

Организация Объединенных Наций (2012 г.): «Медиация - это процесс, при котором третья сторона помогает двум или более сторонам, с их согласия, предотвратить, урегулировать или разрешить конфликт, помогая им заключить взаимоприемлемые соглашения»



## **Хороший медиатор:**

- способствует обмену мнениями посредством слушания и диалога
- порождает дух сотрудничества через решение проблем
- гарантирует, что стороны переговоров обладают достаточными знаниями, информацией и навыками для уверенного ведения переговоров
- способствует реализации гибкого, творческого подхода и ориентирован на будущее
- пытается вызвать сочувствие
- выявляет и ищет разъяснения недопонимания, предположений и несоответствий

**Медиация и разрешение конфликтов часто требуют физического присутствия, личного взаимодействия, невербального языка и контакта.**





# Конфликты во время локдауна



- 24 февраля 2020: закрытие школ всех уровней
- До конца учебного года дистанционное обучение заменило очное.
- Рост конфликтов:
  - между школами и семьями
  - между учителями и руководителями школ
  - в рамках системы управления политическими чрезвычайными ситуациями
- Эскалация конфликтов: к наиболее распространенным конфликтам добавились новые формы и проявления.





- **Конец защитно-компенсирующего действия школы и школьной жизни:**
  - **неравенство между студентами вспыхнуло**
  - **дезориентация у детей, семей, учителей и директоров школ**
- **Организационный хаос из-за необходимости внезапно организовать экстренное обучение на расстоянии был переплетен с дискомфортом и страхами из-за изоляции и заражения, обостряя ранее подавляемые конфликты, которые теперь можно отнести к неизбежному чувству неуверенности, неконтролируемости и непредсказуемости будущего**

## Письмо учителя

Я учитель математики и естествознания, и за эти две недели дистанционного обучения я прочитал и выслушал множество жалоб от разных родителей: слишком много домашних заданий, слишком много файлов для загрузки, неправильное подключение, невозможность вернуть домашнее задание, забытые пароли, пароли, которые никогда не работали, сломанные компьютеры, планшеты, которые не включаются и т. д.! Эти жалобы шли чередой, каждый день, включая субботу и воскресенье, и в любое время, через самые разные каналы: WhatsApp, Facebook, Instagram, Messenger! Среди всех этих запросов только одна мать, хотя и связалась со мной через Messenger, написала мне: «Профессор, моя дочь не понимает этих двух проблем, вы можете мне помочь?» Остальное часто представляло собой череду запросов, которые в некоторых случаях граничили с абсурдом!

**Я пытался помочь родителям, ответить на их вопросы, поддержать их, и в результате мой рабочий день стал 24-часовым.**

**Однако сегодня мне интересно, пытался ли кто-нибудь хоть на мгновение поставить себя на место учителей. Я считаю себя достаточно технологичным учителем, в течение многих лет я активировал виртуальные классы, но если вы спросите меня, был ли я готов к месяцам дистанционного обучения, я отвечу НЕТ! Я был не готов и считаю, что большинство моих коллег были такими же, как я. Однако все мы стараемся делать все возможное, чтобы вести преподавание по минимуму, чтобы дать студентам возможность не отставать. Для этого мы занимаемся самообучением, проводим исследования, следим за вебинарами, которые позволяют нам проводить видеоуроки, мы сотрудничаем, чтобы помогать и поддерживать друг друга, мы ищем приложения, которые могут нам помочь, мы также записываем видеоурок 10 раз, пока нас не устраивает, мы пытаемся максимально смоделировать то, что мы делали бы в классе. И при этом мы отвечаем на вопросы родителей.**

**Мы хотим аплодисментов? Нет! Мы ни о чем не просим! Единственное, чего мы хотели бы, - это немного большего уважения к нам, нашим семьям и нашей профессии, потому что мы все переживаем эту ситуацию, мы, учителя, не застрахованы от коронавируса, и наши страхи и ограничения принадлежат каждому!**



# Учителя против семьи

Семья жалуется на электронное обучение из-за следующих причин:

- Чрезмерный объем материала
- Недостаточный объем материала
- Наличие технических проблем при использовании компьютеров и ИТ-платформ.

Широкое использование WhatsApp:

- убеждение, что учитель всегда доступен
- присвоение себе права отправлять сообщения, запросы и жалобы в любое время
- требование немедленного ответа
- беспокойство, стресс и нервозность учителей
- упреки в адрес родителей и коллег

Технические навыки учителей не всегда адекватны





## **Реакция учителей:**

- **самообучение**
- **уныние, упреки и чувство бессилия, особенно когда просьбы их руководителей считаются чрезмерными или даже досадными**

**Конфликты порождаются чувством учителей, что с ними обращаются как с поставщиками услуг, не понимают и не уважают прежде всего как людей, иногда самих родителей, которые живут в ситуации общей тревоги, вызванной изоляцией.**

# Учителя против коллег

- Конфликты в педагогических коллективах из-за несправедливого разделения работы:
  - некоторые учителя берут на себя ответственность за многие виды деятельности
  - другие учителя прячутся, делегируя должности, из-за лени или дискомфорта
- Отношения между коллегами неизбежно обусловлены:
  - расстоянием
  - отсутствием личного взаимодействия
  - чувством тревоги и беспокойства по поводу пандемии





# Директора против учителей

Директоров часто недолюбливали за непопулярные и несвоевременные меры:

- необходимо максимально эффективно реагировать на серьезность и сложность ситуации
- отсутствие адекватных ресурсов

Это приводит к:

- поручениям, которые учителя считают непомерными
- управление недовольством еще больше осложняется невозможностью личных дискуссий и коллегиальных встреч в режиме онлайн, которые обязательно ограничивают.

Особенно сложно управлять нерадивыми учителями и наказывать их



# Семьи против учителей и директоров

**Неспособность родителей поддерживать детей во время выполнения домашних заданий:**

- из-за нехватки времени или неподготовленности
- последующее разочарование, вызванное этой неспособностью

**В некоторых семьях:**

- отсутствие соответствующего технологического оборудования
- невозможность оплачивать услуги няни или обращаться за помощью к родственникам, бабушкам и дедушкам

**Негодование и взаимные обвинения в адрес директоров и учителей, отчасти из-за сложных семейных ситуаций, распространяются через социальные сети и приложения для обмена мгновенными сообщениями, усугубляя и без того сложную и мрачную атмосферу**





Наиболее уязвимые в экономическом, культурном и социальном плане семьи больше всего страдают от последствий закрытия школ.

Таким образом, изоляция привела к появлению огромных различий, которые ранее были частично смягчены, но теперь разрушительны по своим деструктивным последствиям.





# А сейчас?

14 сентября снова открылись школы всех типов и уровней, но многие вопросы, которые могут вызвать конфликты, остаются нерешенными.

- Как укрепить доверие между учителями и семьями, тем более что задачей родителей будет обеспечить своих детей средствами индивидуальной защиты и обеспечить их поступление в школу в оптимальных условиях здоровья, даже измерять температуру?
- Как управлять динамикой класса и любым оппозиционным поведением учеников, которые вынуждены соблюдать более строгие правила и ограничивать свои возможности передвижения?
- Как сделать так, чтобы озабоченность учителей и семей могла быть преобразована в возможность для усиления взаимодействия?





Спасибо за  
внимание!