Ерофеева А.С.
ГУО «Средняя школа № 13 имени В.Т. Цабо г. Гродно» (Гродно)

ЧАТ-БОТ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ КАК СРЕДСТВО РАЗВИТИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ УЧАЩИХСЯ

В современной образовательной среде с каждым годом повышается сложность и многообразие социальных взаимодействий среди учащихся, что непосредственно сказывается как на их личностном развитии, так и на образовательных результатах. В подростковом возрасте эмоциональная и коммуникативная компетентность особенно важна для построения здоровых отношений, успешной социализации и обучения. В этих условиях внедрение цифровых технологий становится ключевым фактором, позволяющим проводить интерактивное обучение эффективному общению и разрешению конфликтов. Важными аспектами являются развитие эмоционального интеллекта, обучение навыкам конструктивного взаимодействия, а также применение медиативных техник, что позволяет снизить эмоциональное напряжение и повысить качество межличностных отношений.

В соответствии с данными подходами в ГУО «Средняя школа № 13 имени В.Т. Цабо г. Гродно» в рамках школьной службы медиации «Вместе» при активном участии учащихся-медиаторов был разработан чат-бот для подростков «Учимся понимать друг друга вместе». Сценарий чат-бота разработан как цифровой обучающий модуль, реализованный в интерактивном формате. Основная задача – формирование у подростков коммуникативных и эмоционально-регулятивных навыков через пошаговое освоение материала, связанного с ненасильственным общением и школьной медиацией. Обучение выстраивается по принципу постепенного наращивания сложности: от базовых понятий и распознавания эмоций – к освоению стратегий конструктивного взаимодействия и практическому решению конфликтных ситуаций.

Чат-бот реализован на платформе botman.pro в популярном мессенджере Telegram, что обеспечивает удобный и легкий доступ для подростков. В его структуре предусмотрены практические задания, кейсы из реальной жизни, интерактивные упражнения, полезные советы и обратная связь, что способствует вовлеченности и активному усвоению материала. Язык чат-бота адаптирован под возрастные особенности целевой аудитории: используются простые формулировки, эмодзи, короткие фразы и интерактивные кнопки, что снижает когнитивную нагрузку и делает взаимодействие более мотивирующим и комфортным для подростков.

Интерактивная структура предполагает активное участие учащихся: пошаговые задания, варианты ответов, комментарии и позитивное подкрепление формируют устойчивую мотивацию. Важным компонентом является ориентация на

личный опыт учащихся: предлагаются ситуации, близкие к школьной реальности, что обеспечивает прикладной и развивающий характер освоения навыков. Сценарий направлен не только на информирование, но и на формирование поведенческих установок, развитие эмпатии, способности к саморефлексии и диалогичному взаимодействию. Таким образом, цифровой формат становится средством гуманистически ориентированной профилактической работы в образовательной среде.

Чат-бот был апробирован среди учащихся-подростков, в том числе медиаторов школьной службы медиации «Вместе» ГУО «Средняя школа № 13 имени В.Т. Цабо г. Гродно». Полученные отзывы позволили установить высокий уровень удобства интерфейса и доступности информации, эффективное обучение распознаванию эмоций и навыкам их контроля, повышение интереса к школьной медиации и углубление понимания ценностей мирного разрешения конфликтов, а также возможность индивидуального темпа выполнения заданий и обеспечения конфиденциальности.

Таким образом, современные образовательные реалии обусловливают необходимость инновационных подходов к развитию социальных и эмоциональных компетенций учащихся. Применение чат-бота, отвечающее процессам цифровизации образования, расширяет доступ к актуальным знаниям. Геймификация, адаптированная лексика и интерактивность повышают вовлеченность, а согласованность с существующей практикой школьной медиации обеспечивает практическую применимость таких решений.

Разработанный чат-бот «Учимся понимать друг друга вместе» выступает эффективным средством развития эмоционального интеллекта и навыков конструктивного общения у подростков в контексте школьной медиации. Цифровой формат обеспечивает доступность и интерактивность, что способствует формированию культуры общения в учреждении образования.