

# СОЦИАЛЬНАЯ ПЕДАГОГИКА

УДК 378.126

**Рябинина Екатерина Владимировна**

*кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Экономика, управление и право» Челябинского государственного педагогического университета, Челябинск (РФ).*

*E-mail: ryabinina\_ev@mail.ru*

## МЕДИАЦИЯ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

**Аннотация.** Целью данной статьи является анализ современной конфликтологической ситуации в российском обществе, которая требует разработки и внедрения новых технологий по управлению конфликтами в образовательном процессе и переосмысления роли педагога как медиатора процесса оптимизации отношений между студентами.

**Результаты.** Описаны этапы педагогической медиации, специфика работы педагога-медиатора и требования к его квалификации. Перечислены типы медиаторской деятельности в зависимости от их влияния на участников конфликтного взаимодействия. Особое внимание уделяется основным принципам медиации в образовательной сфере.

**Научная значимость** проблемы медиации в работе педагога высшей школы заключается в том, что он, защищая права студентов, разрешает возникающие споры и конфликты с учетом интересов конфликтующих сторон и социальной справедливости. Посредничество как один из видов альтернативного разрешения споров становится неотъемлемой частью правовой культуры нашего общества, в связи с этим в статье доказывается необходимость повышения конфликтологической компетентности педагогов высшей школы.

**Практическое применение.** Изложенный в статье материал может быть полезен психологам и менеджерам, работающим в системе образования, а также педагогам высшей школы (например, он может использоваться в процессе преподавания учебного курса «Управление конфликтами»). Теоретические положения работы могут стать базой для формирования и развития медиативной службы в вузе и отправной точкой дальнейших научных исследований по поиску альтернативных способов разрешения споров в образовательном процессе.

**Ключевые слова:** медиатор, медиация, медиаторская деятельность педагога высшей школы.

**Ryabinina Yekaterina V.**

*Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Department of Economics, Management and Law, Chelyabinsk State Pedagogical University, Chelyabinsk (RF).*

*E-mail: ryabinina\_ev@mail.ru*

## MEDIATION IN THE WORK OF HIGHER SCHOOL TEACHER

**Abstract.** *The purpose* of this paper is to study modern conflictological situation in Russian society, which requires the widespread introduction of new technologies for the management of conflicts in the educational process and re-thinking of the teacher's role as a mediator to optimize the relationship process among students.

**Results.** The author describes the stages of mediation and the specific work of the teacher-mediator in the educational organization and the requirements for their qualifications, demonstrates the types of activities of conflict resolution and their impact on the participants of conflict interaction. Particular attention is considered to the basic principles of mediation in the educational system.

**Scientific novelty.** The author singles out the problems of mediation in the work of higher school teachers. The teacher defending the rights of students tries to resolve any disputes and conflicts with the interests of the disputing parties and social justice. Mediation as a form of alternative dispute resolution is becoming an integral part of the legal culture of our society. The article points to the need to enhance the conflict competence of teachers of higher schools.

**Practical significance.** The research findings can be useful for psychologists, managers in the education system and teachers of higher education; conclusions proposed in the article can find practical implementation in teaching the course «Conflict Management». Presented theoretical material can be used for the formation and development of a mediation service in high school, should be the subject of further research in this area to find out alternative methods of dispute resolution in educational process.

**Keywords:** mediator, mediation, mediator activities of high school teacher for conflict resolutions.

Изменения, происходящие в стране в настоящее время, требуют взаимодействия представителей различных традиций, обычаев и культур и формирования новых идеологических позиций современной молодежи, которые все чаще становятся причинами возникновения студенческих конфликтов.

Сегодня в отечественном высшем профессиональном образовании не сформирована адекватная педагогическая позиция в отношении управления конфликтами в образовательном процессе вуза, что, безусловно, отражается на характере взаимодействий между участниками конфликтов.

Конфликтологическая компетентность как составляющая профессионализма педагога высшей школы имеет большое значение в функционировании студенческого социума и шире – в повышении качества работы общеобразовательной организации.

Важным фактором, влияющим на результативность деятельности педагога по оптимизации отношений между студентами, является наличие у него навыков медиаторской деятельности.

Медиация (от лат. *mediare* – посредничать) – форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной, беспристрастной стороны – медиатора (*посредника*). Мы понимаем под медиацией специальный вид деятельности педагога по нормализации отношений между конфликтующими [7].

На наш взгляд, медиаторская деятельность педагога вуза предполагает:

- осознание природы противоречий и конфликтов между студентами;
- развитие у себя конструктивного отношения к студенческим конфликтам;
- овладение навыками неконфликтного общения в трудных жизненных ситуациях;
- умение анализировать возникающие проблемные ситуации;
- наличие навыков управления конфликтными ситуациями.
- умение прогнозировать возможные последствия развития студенческих конфликтов;
- умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты в студенческой группе;
- навыки устранения негативных последствий студенческих конфликтов.

Рассмотрим сущность процесса медиации, ее роль в системе образования, а также доступность этой услуги участникам конфликтного взаимодействия.

Медиация не будет иметь успеха, если стороны не хотят в ней участвовать, т. е. необходимой предпосылкой для проведения медиации в какой бы то ни было ее форме выступает добровольность участия сторон, которая проявляется в том, что стороны и посредник в любой момент вправе выйти из медиации, не объясняя причин; причем решение принимают сами стороны, посредник лишь организует данную встречу. Медиатор обязан разъяснить эти правила участникам конфликта до начала процесса медиации. Таким образом, первый принцип медиации – *добровольность*

Вторым, не менее важным принципом является *конфиденциальность*. С одной стороны, она выступает необходимой предпосылкой продуктивного диалога и достижения конструктивных результатов: требуется создание атмосферы, в которой стороны могут спокойно обсудить аспекты конфликта. Подобный обмен мнениями чаще всего и является основой эффективного урегулирования студенческих конфликтов. С другой стороны, конфиденциальность позволяет защитить интересы сторон, поэтому содержание переговоров при медиации не должно предаваться огласке без разрешения всех участников.

Еще одним принципом медиации является *доступность* ее служб. Гарантируется, что медиация будет осуществляться бесплатно для студентов. Службам медиации необходима достаточная самостоятельность, чтобы действовать в отношении сторон гибко и ответственно.

Также хотелось бы отметить *объективность* (беспристрастность) как основополагающий принцип медиации, при котором педагог-медиатор находится в роли нейтрального помощника, а не судьи: он не дает советов, не принимает никаких решений, одинаково нейтрально относится к сторонам (он не заинтересован в выигрыше одной из сторон). Стороны имеют равные права в переговорах и равны в принятии решений.

Говоря о квалификации педагогов-медиаторов и их обучении, рекомендуется достаточный уровень требований к знаниям и личным качествам потенциального медиатора, к направлениям его подготовки. Медиатор – специалист, призванный разрешать конфликты. Он участвует в процедуре медиации как третья, нейтральная, незаинтересованная сторона. В процессе переговоров медиатор помогает конфликтующим сторонам понять интересы свои и противника, определить занимаемые позиции. Также медиатор подводит стороны к поиску конструктивного решения спора, приемлемого для обеих сторон, и помогает сторонам найти то решение, которое бы устроило всех участников конфликта.

При подготовке медиатора предъявляются очень серьезные требования к его личности, так как наличия особых качеств требует сама специфика работы. Сертифицированный медиатор должен быть обучен и с точки зрения самой технологии проведения процедуры. Вот почему человек, планирующий стать посредником, обязан понимать, что, даже пройдя курс обучения и получив сертификат на право работы медиатором, он должен будет постоянно совершенствоваться, поддерживая и улучшая приобретенные навыки, проходить дополнительное обучение, углубляя знания и повышая профессиональную компетентность.

Любое обучение, независимо от его продолжительности, требует закрепления практическим опытом. Кроме того, практика дает медиатору возможность найти свой собственный стиль.

Каждый медиатор вне зависимости от того, где он проходил обучение, должен быть последовательным в приверженности профессиональной этике. В основе такой работы лежит Европейский кодекс поведения медиаторов (Code of conduct) [6, 9; 10]. Требования профессиональной этики были сформулированы в этом кодексе и в полной мере отражают все необходимые качества, которыми должен обладать медиатор.

Необходимо, чтобы медиаторы обладали разносторонними познаниями. Их образование и подготовленность не всегда служат самыми существенными критериями. Рекомендациями также не вводится возрастной ценз, хотя на национальном уровне минимальный возраст посредника может быть установлен.

Под необходимыми для проведения медиации «навыками межличностного общения» понимаются, например, открытость и искреннее отношение к людям, умение слушать и общаться с ними, оставаясь беспристрастным. Эти качества должны учитываться при обучении медиаторов.

Всем медиаторам необходимо пройти начальный курс обучения, которое потом будет продолжаться на протяжении всего времени их работы. Содержание учебных курсов должно быть связано с требованиями к медиации. Целью такого обучения выступает развитие специфических навыков и передача методик разрешения конфликтов. Обучение должно помочь медиаторам хорошо усвоить типичные проблемы участников конфликта и его причины.

Процедура разрешения конфликта заключается в том, что медиатор обсуждает конфликт с каждой из сторон. В ходе этих встреч происходит поиск конструктивного решения. Стороны не зависят от воли медиатора и сами принимают решение, которое является для них более выгодным, чем состояние конфликта. Такое решение не требует принудительного исполнения.

Таким образом, деятельность педагога-медиатора включает анализ сложившейся ситуации и урегулирование конфликта в студенческом коллективе. К педагогу как к медиатору студенты могут обратиться в случаях, когда:

- объектом регулирования является затянувшийся студенческий конфликт – все аргументы, силы и средства исчерпаны, но «выхода» не видно;
- стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти точек соприкосновения [8];
- по-разному трактуются критерии, являющиеся ключевыми в разрешении студенческого конфликта;
- одному из студентов причинен серьезный ущерб, и он требует санкций по отношению к оппоненту;
- сторонам важно сохранить хорошие отношения, конфликт не интенсивный, но взаимоприемлемое решение они найти не могут [8].

Оперативное самостоятельное вмешательство педагога в студенческий конфликт возможно в ситуациях, когда:

- происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия;
- одной из сторон интенсивно применяется насилие;
- конфликт отрицательно влияет на успеваемость студентов в целом и учебную деятельность в частности;
- стороны не пришли к согласию, а у педагога есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон.

Процесс медиации в образовательной организации будет включать в себя следующие этапы:

- 1) вступительное слово медиатора;
- 2) представление сторон;
- 3) дискуссия;
- 4) индивидуальная беседа;
- 5) выработка предложений;
- 6) выход из медиации.

Более подробно рассмотрим каждый из представленных этапов.

Во *вступительном слове* медиатор рассказывает оппонентам о том, что представляет собой медиация, на каких принципах она основывается (добровольность, конфиденциальность, объективность), объясняет свои функции и свою роль в предстоящих переговорах, знакомится со сторонами, рассказывает студентам об их роли в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ве-

дения переговоров. Необходимо уточнить, все ли заинтересованные в разрешении конфликтной ситуации присутствуют, стоит ли пригласить кого-то еще, рассказать сторонам об этапах проведения медиации, при этом оговорив возможность проведения индивидуальных бесед с каждым из оппонентов. Вступительное слово занимает в среднем 10–15 минут, но его не стоит искусственно сокращать. Опытные медиаторы уделяют вступительному слову серьезное внимание, оно должно быть четко структурировано и отработано.

*Представление сторон.* На этом этапе медиатор предоставляет каждой из сторон возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Начать рассказ о своем видении ситуации предлагается, как правило, той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время рассказа каждой из сторон медиатор является активным слушателем, делает необходимые пометки, чтобы не упустить важные моменты, в случае необходимости задает уточняющие вопросы. Важно, чтобы во время рассказа вторая сторона не перебивала презентующую. Медиатор должен обеспечить необходимый порядок при проведении разбирательства. По окончании рассказа каждой из сторон он кратко пересказывает услышанное. В завершение интересуется, не упустил ли что-либо значимое и не хочет ли кто-либо что-то добавить к сказанному.

Пересказ медиатора не должен носить агрессивной, эмоциональной окраски, из него исключаются все обидные для стороны высказывания. Это помогает каждой стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента.

*Дискуссия.* Медиатор предлагает сторонам обменяться мнениями по поводу услышанного, высказать имеющиеся замечания. Возможно, что присутствующие начнут вести весьма эмоциональный диалог. В этом случае стоит дать им возможность высказаться, сбросить накопившиеся эмоции.

Если дискуссия превращается в перепалку и стороны под разными предлогами уклоняются от конструктивного диалога, медиатор уведомляет их о необходимости проведения индивидуальных бесед.

*Индивидуальная беседа.* В соответствии с принципом равноправия количество бесед, проводимых с каждой из сторон, должно быть одинаковым, так же как и время их проведения. Это препятствует предъявлению медиатору обвинения в ангажированности.

Во время проведения беседы могут быть выявлены новые обстоятельства, относящиеся к спорной ситуации, которые стороны не желают раскрывать в присутствии друг друга. Медиатор помогает участнику конфликта увидеть отстраненно свою позицию в споре, взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, понять его позицию, аргументы и чувства. В ходе проведения индивидуальных бесед медиатор пытается выявить возможные точки соприкосновения по спорному вопросу.

*Выработка предложений.* Стороны обмениваются имеющимися у них предложениями по решению каждого из вопросов. Это один из самых важных этапов медиации. Оппоненты должны услышать друг друга, увидеть то положительное, что есть в предложении каждого из них, обнаружить дополнительные ресурсы, которыми они обладают, прийти к новому, удовлетворяющему всех решению.

*Выход из медиации.* Руководитель Санкт-Петербургского Центра разрешения конфликтов О. В. Аллахвердова комментирует этот этап следующим образом: «Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа – получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние: стало им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.» [1, с. 379].

Для медиатора важно отказаться от изначально негативной установки по отношению к студенческому конфликту вообще и к одному из оппонентов в частности. Необходимо быть объективным, чтобы не исказить восприятие и понимание получаемой информации [7].

Это информация о противоречии, лежащем в основе студенческого конфликта, его причинах, позициях участников и их отношениях, отстаиваемых ими целях. Источниками информации являются студенты, неформальные лидеры коллектива, друзья, свидетели конфликта.

Если полученная информация указывает на опасное развитие студенческого конфликта, то педагог может вмешаться в конфликтное взаимодействие без согласия студентов.

При анализе ситуации нужно уяснить суть проблемы, в чем заключается противоречие, что является объектом конфликта. Педагог оценивает, на какой стадии развития находится конфликт, какой ущерб нанесен студентами друг другу, определяет повод конфликта. Обычно конфликты возникают в результате нескольких причин, одна – две из которых являются доминирующими.

Анализируя позиции участников конфликта, нужно определить цели и интересы сторон, какие их потребности не удовлетворены и генерируют конфликтное поведение. Целесообразно оценить возможности оппонентов по овладению объектом конфликта. Иногда одному из оппонентов лучше сразу отказаться от претензиозных намерений, так как объект для него недостижим.

Таким образом, педагог должен:

- выяснить доконфликтные отношения студентов и их актуальное состояние, оценить, кто поддерживает каждую из сторон;
- уточнить социально-экономические данные, индивидуально-психологические особенности студентов, их формальные и неформальные статусы в коллективе [4].

Важно постоянно проверять достоверность получаемой информации, уточнять и дополнять ее, используя личные наблюдения и встречи со студентами.

Параллельно с анализом конфликтной ситуации проводится ее оценка: степень правоты каждого из студентов, вероятные исходы конфликта и его последствия при различных вариантах развития. Педагог-медиатор взвешивает свои возможности по урегулированию студенческого конфликта, а также возможности сторон.

Существуют разные типы медиаторства, которые педагог может использовать для урегулирования студенческого конфликта.

*Модель «Третейский судья».* Это наиболее авторитарная роль, так как в этом случае медиатор обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Третейский судья изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается.

*Модель «Арбитр».* Арбитр также обладает значительными полномочиями, он изучает студенческий конфликт, обсуждает его со студентами, а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения. Данная модель оптимальна в следующих ситуациях:

- педагог имеет дело с быстро обостряющимся конфликтом;
- конфликт протекает в экстремальных условиях;
- нет времени на детальное разбирательство;
- конфликт кратковременный и незначительный.

*Модель «Посредник».* Это более нейтральная роль медиатора. Обладая специальными знаниями, посредник обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за студентами. Педагог может выступать в роли посредника при урегулировании студенческих конфликтов в ситуациях

- длительных, неприязненных, сложных взаимоотношений сторон;
- наличия у оппонентов хороших навыков общения;
- отсутствия четких критериев разрешения проблемы.

*Модель «Помощник».* Педагог участвует в регулировании конфликта с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

*Модель «Наблюдатель».* Своим присутствием преподаватель в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Его присутствие создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров [3].

Работа педагога-медиатора с конфликтующими студентами может быть организована двояко:

- *организация и проведение переговоров, в ходе которых стороны приходят к выработке согласованного решения.* Это позволяет решить проблему конфликта, согласовать интересы обеих сторон. Осуществление

взаимодействия по типу «триады» (оппонент – медиатор – оппонент) делает участников студенческого конфликта более уступчивыми, так как они склонны рассматривать свои уступки как уступки куратору, а не противоположной стороне.

● *оказание морально-психологической помощи студентам.* Важной задачей при этом становится восстановление отношений сторон. В случае успеха медиатору удастся преобразовать отношения недавних оппонентов в новое качественное состояние.

Постконфликтный период характеризуется переживаниями участников, осмыслением своего поведения. Происходит коррекция самооценок, притязаний, отношения к партнеру. Педагогу в целях снятия постконфликтного напряжения целесообразно помочь учащимся осуществить самокритичный анализ происшедшего, чтобы не допустить образования негативных установок и предвзятости в отношениях [3].

Необходимость медиаторской деятельности в работе педагога не оставляет сомнений, но важно осуществлять контроль за поведением студентов и коррекцию их поступков в «постконфликтный период» с целью нормализации отношений: сформировавшаяся отрицательная установка может сохраняться определенное время, и человек будет непроизвольно испытывать антипатию к своему бывшему оппоненту, невольно высказывать о нем отрицательное мнение и даже действовать в ущерб ему, что, в свою очередь, будет негативно сказываться на общей успеваемости студентов.

*Статья рекомендована к публикации  
д-ром психол. наук, проф. Э. Э. Сыманюк*

## **Литература**

1. Адвокат: навыки профессионального мастерства / под ред. Л. А. Воскобитовой, И. Н. Лукьяновой, Л. П. Михайловой. Москва: Волтерс Клувер, 2006. 592 с.
2. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга, 2004. 176 с.
3. Лаврова Н. М., Лавров В. В. Медиация. Принятие ответственных решений. Москва: Институт консультирования и системных решений, 2013. 224 с.
4. Мельниченко Р. Г. Медиация: учебное пособие. Москва: Дашков и Ко, 2014. 192 с.
5. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации. Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. 400 с.
6. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Москва: Проспект, 2010. 14 с.
7. Чумиков А. Н. Ведение переговоров: стратегия, коммуникация, фасилитация, медиация: учебное пособие. Москва: Никос, 1997.

8. Шипилов А. И. Искусство медиаторства в деятельности кадровика [Электрон. ресурс] // Кадры предприятия. 2002. № 6. <http://kapr.ru/articles/2002/6/438.html>.

9. Pel M. *Praktijkgids voor een effectief mediationvoorstel*. Nederlandstalig. Paperback, 2008. 292 p.

10. Hugo Prein. *Verwijzen naar mediation. Mediation in praktijk. Beroepsvaardigheden en interventietechnieken*. Nederlandstalig. Ingenaaid, 2010. 280 p.

## References

1. Advokat: navyki professional'nogo masterstva. [Attorney: skills of professional experience]. Ed. by L. A. Voskobitova, I. N. Lukyanova, L. P. Mikhailova. Moscow: Publishing House Wolters Kluwer, 2006. 592 p. (In Russian)

2. Bessemer H. *Mediacija. Posrednichestvo v konfliktah*. [Mediation. Conflict mediation]. 2004. Kaluga. 176 p. (In Russian)

3. Lavrova N. M., Lavrov V. V. *Mediacija. Prinjatie otvetstvennyh reshenij*. [Mediation. Responsible decision-making]. Moscow: Institut konsul'tirovanija i sistemnyh reshenij. [Consulting and System Solutions Institute]. 2013. 224 p. (In Russian)

4. Melnichenko R. G. *Mediacija*. [Mediation]. Moscow: Publishing House Dashkov and Co., 2014. 192 p. (In Russian)

5. *Priglasenie k mediacii. Prakticheskoe rukovodstvo o tom, kak jeffektivno predlozhit' razreshenie konflikta posredstvom mediacii*. [Invitation to mediation. Practical guidance on successful proposition to conflict resolution through mediation]. Moscow: Mezhhregional'nyj centr upravlencheskogo i politicheskogo konsul'tirovanija. [Inter-regional center of administrative and policy consulting]. 2009. 400 p. (In Russian)

6. *Federal'nyj zakon Rossijskoj Federacii ot 27 ijulja 2010 g. № 193-FZ «Ob al'ternativnoj procedure uregulirovanija sporov s uchastiem posrednika (procedure mediacii)»*. [Federal Law d.d. 27 July, 2010 № 193-FZ «On Alternative dispute resolution process involving a mediator (mediation)»]. Moscow: Publishing House Prospect, 2010. 14 p. (In Russian)

7. Chumikov A. N. *Vedenie peregovorov: strategija, kommunikacija, fasilitacija, mediacija*. [Negotiating: strategy, communication, facilitation, mediation]. Moscow: Publishing House Nikos, 1997. (In Russian)

8. Shipilov A. I. *Iskusstvo mediatorstva v dejatel'nosti kadrovika*. [Art mediation in the activities of the personnel]. *Kadry predprijatija*. [Enterprise Personnel]. 2002. № 6. Available from: <http://kapr.ru/articles/2002/6/438.html>. (In Russian)

9. Pel M. *Praktijkgids voor een effectief mediationvoorstel*. Nederlandstalig. 2008. 292 p. (Translated from German)

10. Hugo Prein. *Verwijzen naar mediation. Mediation in praktijk. Beroepsvaardigheden en interventietechnieken*. Nederlandstalig. Ingenaaid, 2010. 280 p. (Translated from German)