

## ВОЗМОЖНОСТИ МЕДИАЦИИ В УРЕГУЛИРОВАНИИ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**Аннотация.** Авторами обсуждаются современные практики разрешения и урегулирования конфликтов, в образовательной организации, достоинства применения медиации в школе и необходимые условия для создания школьных служб медиации.

**Ключевые слова:** конфликт, комиссия по урегулированию споров, школьный омбудсмен, урегулирование конфликта, школьная медиация.

Yuferova M.A., Kustikova Y.A.

## THE POSSIBILITIES OF MEDIATION IN CONFLICT RESOLUTION IN THE EDUCATIONAL ORGANIZATION

**Abstract.** The article discusses the current practices of conflict resolution and resolution in educational organizations, the advantages of mediation in school and the necessary conditions for the creation of school mediation services.

**Keywords:** conflict, dispute resolution Commission, school Ombudsman, conflict resolution, school mediation.

В последнее время конфликты в образовании становятся острее, масштабнее и всё чаще заканчиваются деструктивно. Иногда эскалация конфликта, выход его за рамки образовательного учреждения – результат некомпетентного вмешательства в конфликтную ситуацию специалистов школы.

Практика показывает, что основными причинами высокой конфликтологической опасности в современной школе являются:

- недостаточное внимание созданию комфортного психологического климата в образовательной среде, а также к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в школе;
- объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия;
- низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

М.М. Рыбакова отмечала, что, прежде всего, педагог обязан проявлять инициативу в разрешении конфликта, нести ответственность за перевод его в конструктивное русло. Однако у современных педагогов крайне ограничен набор методов для выполнения таких задач (поиск и наказание виновного, замечание в дневнике, вызов родителей в школу). Часто такие методы эффективны в краткосрочной перспективе и не всегда способствуют сохранению доверия в отношениях с учениками и родителями.

На сегодняшний день в практике работы школ определены новые институты разрешения конфликтов. Так закон 273-ФЗ «Об образовании в РФ» предусматривает обязательное создание в школе: комиссий по урегулированию споров между участниками образовательных отношений. Является ли такая комиссия инновационным подходом к урегулированию конфликта? Скорее нет, комиссия – выносит коллегиальную экспертную оценку конфликта и решение, которое стороны обязаны исполнять. И если стороны не согласны с решением комиссии, то велика вероятность эскалации напряжённости в отношениях.

Результаты мониторинга проведённого в 2016-2017 г.г. в 90 школах г. Ярославля г. показал, © Юферова М.А., Кустикова Ю.А., 2018 тает в 30 % школ. Более чем в половине школ она создана по приказу, но не востребована на практике. В 20 % случаев директору для разрешения конфликта достаточно личной компетенции руководителя. К трудностям в работе Комиссий руководители школ отнесли: отсутствие профессионально подготовленных специалистов в сфере урегулирования конфликтов, отсутствие методического обеспечения данной деятельности.

Другим новшеством в разрешении конфликтов в школе является деятельность школьного омбудсмана – уполномоченного по защите прав участников образовательных отношений. Им может стать, как представитель родительской общественности, так и педагог. По результатам нашего мониторинга за последний год лишь в 13 % школ есть факты обращения к школьному омбудсмену. Общаясь со школьными омбудсменами, большинство из которых являются педагогами школы, мы выявили, что деятельность таких специалистов недостаточно регламентирована, не ясным остаётся порядок обращения к школьному омбудсмену, механизм вмешательства в конфликт и полномочия школьного омбудсмана.

В последнее время одной из эффективных технологий урегулирования социальных противоречий становится медиация – особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение. Медиация полезна в тех случаях, когда необходимо разрешить спор и при этом восстановить или сохранить отношения между людьми. Всё активнее медиацию используют при разрешении семейных, жилищных, трудовых и корпоративных споров, а также в урегулировании конфликтных ситуаций в образовательной среде между учениками, родителями, педагогическим коллективом и администрацией.

В образовании медиация находит применение через организацию деятельности Школьных служб примирения или школьных служб медиации (ШСМ). Правительство России поддерживает эту деятельность рядом законодательных инициатив. Однако по результатам анкетирования администрации и педагогов школ обнаружено смешение таких понятий как Школьная служба медиации и Комиссия по урегулированию споров. По результатам анкетирования установлено, что ШСМ созданы в 9 школах города (10 %), также отмечено, что основная сложность для их создания и функционирования – отсутствие подготовленных кадров – 40 % опрошенных. Так же отмечаются документационные, мотивационные и организационные трудности.

Школьная медиация позволяет достигать как краткосрочные, так и долгосрочные цели: помогает взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.

Данная практика способствует развитию социальных компетентностей, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах. Участие в медиациях детей, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает цениться выше. Это важно как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения крепких семейных отношений.

Использование технологии медиации может оказаться полезным школе также и с точки зрения введения в практику нового Федерального государственного стандарта основного общего образования, так как медиация напрямую «работает» на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми...;
- осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;
- готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания.

Освоение медиации способствует достижению метапредметных компетенций, таких как:

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;
- умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность, находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учёта интересов;
- формулировать, аргументировать, отстаивать своё мнение.

Таким образом, школьная медиация решает сразу несколько важных социальных задач, в том числе касающихся воспитания нового успешного поколения граждан нашей страны.

Наша практика показала, что компетентное вмешательство медиатора-переговорщика возможно на любом этапе развития конфликта, даже если ситуация зашла в тупик и стороны исчерпали имеющиеся ресурсы. Опыт проведенных медиаций показывает, что даже самая жёсткая позиция, например: «Я требую уволить этого педагога!», может быть преобразована в сторону конструктивного взаимодействия в интересах ребёнка.

Положительный эффект имеет многосторонняя медиация в школе. Как правило, в таких переговорах принимают участие родители ребёнка, пострадавшего в результате драки или психологического давления со стороны других учеников и родители виновных в инциденте детей, а также классный руководитель, завуч, социальный педагог. Подобные встречи с участием медиатора, очень полезны. Они позволяют участникам восполнить недостающую информацию о случившемся, отреагировать эмоции, поговорить о том, что беспокоит каждого. Важной составляющей в медиации является возможность проговаривания сторонами своих убеждений, интересов и ценностей, что способствует переосмыслению конфликта. Часто такие встречи проходят эмоционально, однако чёткое использование медиатором специальных коммуникативных технологий, соблюдение правил

переговоров, своевременное восстановление баланса сил и адекватная реакция на манипуляции позволяет достичь на переговорах атмосферы доверия и сотрудничества и выработать соглашение, отвечающее интересам сторон.

Следует отметить, что создание служб медиации в учреждениях образования требует самого серьёзного системного и комплексного подхода, рассчитанного на долгосрочную перспективу. Серьёзными препятствиями внедрения медиации в школьную практику могут стать: отсутствие поддержки администрации, низкая мотивация и заинтересованность педагогов и учащихся в деятельности ШСМ, смена поколений обученных медиации школьников, поэтому важным этапом этой работы является конфликтологическое просвещение всех участников образовательных отношений и комплексное обучение технологии медиации заинтересованных педагогов и школьников.

#### **Библиографический список**

1. Бугайчук Т.В., Юферова М.А. Развитие конфликтной компетентности преподавателя. / Т.В. Бугайчук, М.А. Юферова. // Ярославский педагогический вестник. – 2017 – № 2 – С. 114-117.
2. Юферова М.А. Психологические особенности поведения педагога в конфликте. / М.А. Юферова. // Конфликтология. – 2014. – № 5. – С. 330-331.
3. Юферова М.А., Коряковцева О.А. Влияние общей адаптивности на конфликтоустойчивость личности. / М.А. Юферова, О.А. Коряковцева. // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. Серия: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. – 2015. – Т. 21 – №3 – С. 60-63.
4. Юферова М.А. Чернецова С.Б. Особенности применения медиации при разрешении споров в образовательном учреждении. // Педагогика и психология современного образования: теория и практика: материалы научно-практической конференции «Чтения Ушинского». – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2016. – 430 с. – С. 193-197.
5. Юферова М.А. Чернецова С.Б. К вопросу о профессиональной компетентности педагогов, участвующих в разрешении конфликтов в образовательном учреждении. // Дополнительное профессиональное образование в условиях модернизации: материалы восьмой всероссийской научно-практической интернет-конференции. / Под науч. ред. М.В. Новикова. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2016 – 200с. – С. 102-104.
6. Юферова М.А., Бугайчук Т.В., Коряковцева О.А., Куликов А.Ю. Настольная книга специалиста по урегулированию конфликтов в образовательной организации. – Ярославль, 2016.