



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

---

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

**Департамент социальных наук**

**МУРЫЛЕВ НИКИТА АЛЕКСЕЕВИЧ**

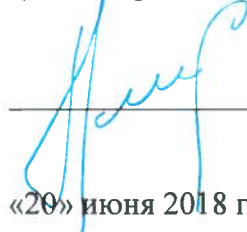
**МЕДИАЦИЯ В ШКОЛЕ: ЦЕЛИ, ПЕРСПЕКТИВЫ, ПРОБЛЕМЫ**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология  
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

Владивосток  
2018

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Директор Школы искусств и гуманитарных наук



Ф.Е. Ажимов

«20» июня 2018 г.

Автор работы



(подпись)

« 18 » июня 2018 г.

Руководитель ВКР к.п.н., доцент  
(должность, уч. степень, ученое звание)



Н.Н. Ткачёва

(ФИО)

« 20 » июня 2018 г.

Назначен рецензент к. псих. наук

(уч. степень, ученое звание)

Терехова И.В.

(фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Директор департамента

к.и.н., профессор

(уч. степень, ученое звание)



И.Г. Кузина

(и. о. фамилия)

« 20 » июня 2018 г.

Защищена в ГЭК с оценкой

\_\_\_\_\_

Секретарь ГЭК

\_\_\_\_\_

(подпись)

(и. о. фамилия)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

## Оглавление

Введение .....	3
1 Суть, принципы и особенности медиации как способа разрешения конфликтов .....	6
1.1 Понятие медиации, ее задачи и функции.....	6
1.2 Основные принципы медиации и области её применения .....	9
2 Медиация в системе среднего образования .....	18
2.1 Нормативно-правовая основа школьной медиации, цели и задачи.....	18
2.2 Основные модели и программы служб школьной медиации .....	28
2.3 Пример работы служб СШМ в Приморском крае: цели, проблемы .....	39
3 Анализ состояния служб школьной медиации в Приморском крае.....	46
3.1 Глубинное интервью как метод анализа уровня состояния СШМ в Приморском крае .....	46
3.2 Школьная служба медиации в городах Владивосток Арсеньев: уровень и перспективы развития.....	49
Заключение .....	61
Список литературы .....	64
Приложение А .....	68
Глубинное интервью .....	68
Приложение Б.....	69
Таблица Б.1 – Уровень активности служб школьной медиации г. Владивостока в 2016 – 2018 гг .....	69

## Введение

Важнейшим этапом в жизни человека выступают школьные годы. На протяжении одиннадцати учебных лет человек познаёт основы различных наук, таких как математика, биология, физика, химия, обучается письму, чтению, истории возникновения мира и своего родного государства. Школа также является важнейшим этапом социализации личности, формирует его характер, силу воли, способствует развитию позитивного отношения к миру и принятию других, что впоследствии поможет ему без проблем стать достойным представителем современного общества.

Во время обучения в школе ребёнок переживает немаловажный и психологически сложный этап в своей жизни, во время которого осуществляется переход и из детства во взрослую жизнь. Переходный возраст сопровождается ярко выраженной эмоциональной нестабильностью и максимализмом. Данный этап характеризуется высокой конфликтной активностью у школьников. При разрешении конфликтов возникающих, как внутри школьника (внутриличностный конфликт), так и между его сверстниками, необходимо учитывать психологические особенности каждого подвергшегося, конфликтному взаимодействию. Одним из наиболее эффективных методов по разрешению конфликтов в сфере среднего образования может выступать медиация, зарекомендовавшая себя как способ разрешения противоборств с учётом интересов всех сторон. Ведь в сфере среднего образования очень важно создание гуманной и безопасной среды для развития, а также социализации детей.

Актуальность данной работы обуславливается возможностью оценки уровня школьной медиации в городах Владивосток Арсеньев, Приморского края, в частности выявление личностной/организационной модели развития СШМ. Оценка уровня необходима для дальнейшего развития и внедрения школьной медиации на территории Приморского края.

Среди научных работ посвящённых альтернативному способу разрешения конфликтов можно выделить работы Х. Бесемера<sup>1</sup>, А.В. Вишневской<sup>2</sup>, Ц. А. Шамликашвили<sup>3</sup>, а также М. Пелья<sup>4</sup>. Изучением медиации в системе среднего образования занимались такие учёные как А. Ю. Коновалов<sup>5</sup>, М. А. Хазанова<sup>6</sup>, Т.Э. Мариносян<sup>7</sup>.

Объектом данной работы является медиация в системе среднего образования РФ.

Предметом, в свою очередь, выступает непосредственно развитие медиации в школе, прежде всего, в Приморском крае, проблемы и перспективы её использования.

Цель исследования – определение проблем и перспектив развития школьной медиации в Приморском крае.

Исходя из поставленной, цели были определены следующие задачи:

1. Рассмотреть такой способ разрешения конфликта как медиация, познакомиться с её спецификой, задачами и проблемами.
2. Изучить особенности внедрения школьной медиации в систему среднего образования.
3. Провести анализ уровня развития, выявление проблем, а так же перспектив в развитии школьной медиации на примере Приморского края.

---

<sup>1</sup> Бесемер, Х. Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга. : Духовное познание, 2004. – 176 с.

<sup>2</sup> Вишневская, А.В. Медиация как технология регулирования конфликта / А.В. Вишневская. – Пермь. : Дайджест, 2009. – 10 с.

<sup>3</sup> Шамликашвили Ц.А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров: что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре медиации: Учебное пособие для вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция». – М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – 49 с.

<sup>4</sup> Пелья, М. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пелья. – М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. – 400 с.

<sup>5</sup> Коновалов, А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере / А.Ю. Коновалов // Директор ССУЗа, – № 03. 2014. – С. 29 – 35.

<sup>6</sup> Хазанова М.А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. – СПб. : Питер, 2016. – №2. – С. 18 – 23.

<sup>7</sup> Мариносян, Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования / Т.Э. Мариносян // Новое в психолого-педагогических исследованиях. – М. : Эксмо, 2012. №1 – С. 50 – 55.

Гипотеза исследования: создание и развитие служб школьной медиации (СШМ) в различных образовательных организациях проходит разными способами, что проявляется в различных моделях СШМ.

Для достижения цели, в работе использованы следующие методы:

– Аналитический метод – поиск и рассмотрение литературы, затрагивающей тему конфликтов в системе среднего образования, видов и

– Метод обобщения, позволяющий представить результаты изучения конфликтов в системе среднего образования РФ в общем виде с целью дальнейшего анализа;

– Сравнительный метод, используемый для изучения концепций разрешения конфликтов различных авторов, а также для осуществления сравнительного анализа по итогам исследования;

– Феноменологический метод – предназначен для исследования сущности понятий.

– Для третьей эмпирической, главы используется метод социологического качественного исследования – метод глубинного интервью, целью которого является освещение событий жизни школы, а также мнения о каком-либо явлении со стороны рассказчика так, как они были им пережиты и интерпретированы конкретно для себя.

Практическая значимость исследования определяется тем, что:

1. Откроет возможности определять источники возможных проблем развития медиации в системе среднего образования Приморского края, а так же позволит ознакомиться с мнением педагогического коллектива школ о внедрении медиативных процедур.

2. Позволит дополнить общие представления людей по отношению к проблеме школьной медиации в Приморском крае.

Источниковой базой послужили неопубликованные документы «Управления по работе с учреждениями образования города Владивостока»: «Об опыте работы служб школьной медиации во Владивостокском городском округе», «Анализ планов работы служб школьной медиации муниципальных

общеобразовательных учреждений города Владивостока на 2016–2017 учебный год».

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, семи параграфов, заключения, списка литературы и приложения.

# **1 Суть, принципы и особенности медиации как способа разрешения конфликтов**

## **1.1 Понятие, медиации, ее задачи и принципы**

Медиация, как и многие другие инструменты гуманитарных наук, является современным социально значимым методом разрешения конфликтов. Одной из главных целей медиации является создание более комфортных для жизни современного общества и человека условий, что в свою очередь является гарантом стабильного развития государства.

За последние десятилетия медиация, как способ урегулирования и предупреждения споров и конфликтов, продемонстрировала свою необходимость и востребованность в самых разных сообществах и культурах. Одной из наиболее значимых характеристик современной медиации, как социальной практики, является «empowerment» – наделение или возвращение спорящим сторонам силы, полномочий и возможности влияния на решение важных для них вопросов и проблем (как личных, так и общественных), которые могут оказывать воздействие на их собственное благополучие либо воспринимаются ими как значимые, исходя из ответственной, небезразличной гражданской позиции. Возможности метода в предупреждении и урегулировании споров, возникающих в различных сферах человеческой деятельности, имеют мировое признание, и за последние два десятилетия медиация получила довольно широкое распространение и поддержку как региональных организаций и социальных институтов<sup>8</sup>.

Медиация или же посредничество, это один из наиболее распространённых способов мирного урегулирования конфликта при помощи третьей стороны (медиатора). В процессе медиации каждая сторона нацелена на

---

<sup>8</sup> Шамликашвили, Ц.А., Харитонов С.В. Вестник федерального института медиации / Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов. – М. : Эксимо, 2017. – № 1. – С. 30 – 50.



достижение медиативного соглашения, что в дальнейшем предполагает поиск компромисса, учитывающего интересы каждой конфликтующей стороны<sup>9</sup>.

Для того чтобы наиболее чётко представлять, что же такое институт медиации, в первую очередь, нужно изучить само понятие медиации. Медиация – это метод разрешения конфликта, разработанный в 60–е 70–е годы в США. В дословном переводе «медиация» означает «посредничество». При этом имеется в виду посредничество в спорах беспристрастных третьих лиц, которые признают все стороны. Медиаторы-посредники помогают спорящим найти взаимоприемлемое решение их проблем. Задача медиаторов состоит не в том, чтобы вынести решение третейского суда или приговор. Скорее, от самих сторон зависит выработка решений, оптимально соответствующих их интересам. В результате достигнутой договорённости должны «выиграть» все<sup>10</sup>.

Что же касается процесса медиации в России, в настоящее время основными законодательными актами, регулирующими применение медиации в РФ, являются:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 193–ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»<sup>11</sup>.

2) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 194–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Оба закона вступили в действие с 1 января 2011 года, и регламентировали правовые аспекты и поле применения медиации.

---

<sup>9</sup> Шамликашвили, Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров: Метод. пособие. М. : ООО Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2013. – 128 с.

<sup>10</sup> Области применения медиации [Электронный ресурс] / Официальный сайт арбитражного суда республики Бурятия. – режим доступа: <http://buriatia.arbitr.ru/process/mediation> (Дата обращения 03.02.2018).

<sup>11</sup> Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон № 193-ФЗ от 27 июля 2010 г. // Российская газета, 2010. – №5247.

Успешное разрешение конфликтов становится возможным благодаря технике медиации. Конструктивное разрешение конфликта становится возможным даже при условии того, что каждая из сторон находится в явном тупике. Медиатор в качестве независимой стороны выслушивает каждую из сторон, что, в свою очередь, помогает выявить истинные интересы конфликтующих сторон. Данная технология способствует укреплению связей между конфликтующими сторонами, что приводит к выявлению проблем и создаёт доверительную атмосферу во время процесса переговоров. В защищённом пространстве такой беседы развивается понимание и доверие к противоположной стороне, и, в конце концов, способствует успешному разрешению возникших противоречий. Целью процесса переговоров является соглашение, подписываемое противоположными сторонами.

Процесс медиации базируется на ряду обязательных принципах. В соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», процесс переговоров осуществляется при взаимном волеизъявлении противоположных сторон на основе<sup>12</sup>:

1. Добровольности: иными словами, никто не может заставить стороны прибегнуть к процедуре медиации. Процесс медиации является сугубо добровольным процессом и основывается, прежде всего, на желании противоположных сторон прийти к консенсусу.

2. Конфиденциальности: медиатор не имеет права разглашать текущий процесс конфликторазрешения, а также результаты, к которым противоположные стороны пришли в процессе переговоров, если же на это нет разрешения всех сторон<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Загайнова, С.К., Ярков, В.В. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» / С.К. Загайнова, В.В. Ярков. – М. : Infotropic media, 2011. – 12 с.

<sup>13</sup> Мельниченко, Р.Г. Медиация: учебное пособие для бакалавров. / Р. Г. Мельниченко. – М. : «Дашков и Ко», 2016 – 192 с.

3. Сотрудничество конфликтующих сторон: процесс медиации должен проходить на взаимных уступках, от которых зависит весь процесс. При этом должна поддерживаться доверительная атмосфера.

4. Равноправие: каждая из сторон во время переговоров имеет одинаковые права вне зависимости от социального статуса и положения участника конфликта в обществе.

5. Беспристрастность и независимость: во время примирительного процесса медиатор не должен позволять себе поведения, которое давало бы повод почувствовать пристрастность по отношению к другой стороне. Данный принцип позволяет сделать переговоры полностью прозрачными по отношению к противоборствующим сторонам.

Процесс медиации – это весьма трудный и энергозатратный процесс, требующий максимальной отдачи от каждой из сторон. Задачей медиации является нахождения компромисса и понимания между конфликтующими, что в свою очередь является основанием для развития дальнейших отношений в целом. В своём роде процесс медиации – это универсальный способ решения конфликтов всех уровней сложности, но для достижения цели необходимо, чтобы стороны соблюдали необходимые правила, установленные Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

## **1.2 Основные принципы медиации и области применения**

В современном мире решение споров и конфликтов становятся все сложнее. Разногласия, потенциально способные перерасти в конфликт, возникают постоянно и касаются всех аспектов жизни человека. С каждым годом возрастает потребность в медиации, в каждой организации, начиная от суда и заканчивая школой. Медиация является не только универсальным способом борьбы с конфликтами, но и более доступным, нежели долгие судебные разбирательства несущие собой лишь деструктивные последствия.

В России содержание термина процедуры медиации определяет закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Согласно законодательству, процедура медиации - способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения<sup>14</sup>.

Процедура медиации представляет собой, в первую очередь, процесс взаимодействия между спорящими сторонами и медиатором. Законодательный акт даёт определение понятий «медиатор» и «стороны».

Стороны – это те субъекты конфликтного взаимодействия, которые в свою очередь желают урегулировать свою конфликтную ситуацию, прибегнув к процедуре, указанной в статье 1 настоящего Федерального закона. Согласно первой статье 193-ФЗ, отношения между сторонами могут быть гражданского характера, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности. Помимо этого, процедура медиации применима также к спорам, возникающим из трудовых и семейных правоотношений. Медиатор – это независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.

Каждый медиатор должен обладать необходимыми качествами для успешного проведения процедуры медиации:

- психологическое – подразумевает собой умение войти в положение человека, уметь чётко осознавать, и осмысливать возникшую проблему;
- беспристрастность – умение сохранять нейтральность по отношению к спорящим сторонам, а так же недопущение привязанностей;
- уважаемость – стороны во время процесса должны сохранять уважительное отношение к посреднику иными словами признавать его авторитет;

---

<sup>14</sup> Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон № 193-ФЗ от 27 июля 2010 г. // Российская газета, 2010. – №5247.

– знание предмета – медиатор должен обладать соответствующей компетенцией в делах и типе спора не только для упрощения коммуникации между акторами (сторонами), но и для умелого управления процедурой;

– объективность – медиатор должен находиться выше конфликтной риторики сторон, разбирать их предложения отстраненно, отринув эмоции и личностные предпочтения;

– убедительность – важно качество для посредника, который должен уметь убедить стороны в корректности и гибкости по отношению друг к другу и принимаемому соглашению<sup>15</sup>;

Данный список качеств медиатора не является полным, так как помимо вышеперечисленного, медиатору нужно обладать довольно обширными юридическими, а также психологическими знаниями.

Изучив качества, которыми должен обладать медиатор можно перейти исследованию принципов медиации как процедуры. Выделяют следующие принципы медиации:

– добровольность – каждая из сторон обращается для разрешения противоречия добровольно и с взаимного согласия иначе, она не принесёт никакой пользы;

– конфиденциальность – стороны должны быть уверены в том, что их процедура медиации останется в тайне, так же конфиденциальность способствует снижению напряжения и враждебности сторон по отношению друг к другу;

– законность – медиатор должен осуществлять свою деятельность исключительно в рамках правовых норм;

– равенство – при данном принципе каждая сторона находится в равных условиях, что в свою очередь исключает подавление одной из сторон;

---

<sup>15</sup> Сталберг, Д. Третий голос. Успешная медиация конфликта / Д. Сталберг, – М. : «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014. – 224 с.

Немаловажным аспектом в процедуре медиации является её проведение. Здесь медиатор должен выступить посредником на всех стадиях протекающего конфликта от его пика до полного разрешения. В настоящий момент выделяют следующие стадии проведения процедуры медиации, которые помогут разрешить возникшие противоречия:

1 . При проведении первой стадии происходит формирование структуры доверия. Именно на этой стадии должны сформироваться взаимоотношения между медиатором и сторонами.

Как правило, на первой стадии выделяют шесть шагов:

- рассадка участников – должна происходить таким образом, что бы при взаимодействии между собой могли не вербально взаимодействовать друг с другом;

- вступительное слово медиатора – данный шаг нацелен на пояснение сути самой процедуры, описании её правил, а так же способствует получению первичной модели об эмоциональном состоянии участников спора.

- изложение фактов имеющих прямое отношение к спору – в ходе данного шага медиатор формирует для себя понимание сути конфликта, а так же дальнейших событий.

- пояснение фактов участникам процесса – происходит дополнение лежащего на поверхности фактора понимания сути проблемы. Изложение скрытых проблем сторонами.

- ожидания от процедуры – каждая из сторон получает возможность высказаться по поводу того, чего же они ожидают от процесса.

- объявление и согласований правил – данный пункт обеспечивает функциональный настрой участников.

2. Данный этап медиации направлен на анализ, а так же выяснение проблем. Участникам даётся возможность высказаться касаясь беспокоящих их проблем, так же и скрытых. Задача медиатора на данном этапе состоит в том, чтобы добиться совместного понимания и формирования сторонами сущности конфликта.

Данная стадия, как правило, выполняется следующие функции:

- фиксирует мнение сторон;
- показывает, на что сторонам стоит обратить внимание;
- синтезирует сказанное;

В ходе второго эта стороны должны принять решение о продлении дальнейшей работы. Очень важно чтобы по итогу каждая из сторон смогла уйти от исключительной правоты своей позиции, и пошла на контакт. Это необходимо для того, чтобы спорящие стороны смогли договориться и продолжить решение.

3. На данном этапе происходит так называемый поиск альтернатив, в ходе которого при поддержке медиатора стороны ищут наиболее подходящий способ разрешения своего спора. Как правило, стороны прорабатывают множество альтернативных вариантов, прибегая к помощи посредника лишь в тех случаях, когда зашли в тупик.

На данном этапе медиатор должен выполнять следующие задачи:

- стимулирование участников на поиск новых вариантов;
- помощь в формулировке новых предложений;

4. На данном этапе, как правило, проходят переговоры и принятие всех необходимых решений. Основной задачей медиатора выступает побуждение сторон к совместной работе. Посредник должен сделать так, чтобы некогда противоборствующие стороны по очереди выдвинули список предложений, которые потенциально может принять другая сторона. Стоит отметить, что в процессе этого этапа происходит объединение сторон против своей же проблемы. Так же посредник представляет участникам предложения, а также помогает определиться с их актуальностью, для последующего урегулирования.

5. Этап, на котором происходит итоговое составление документа, в котором должны быть чётко изложены принятые участниками решения, их текущие намерения и варианты поведения в будущем. Здесь же задачей медиатора выступает организация, составление плана, а также запись принятых сторонами решений. Идеальным итоговым соглашением являются

равноправные, законные, практичные, удовлетворяющие интересы прочные обязательства, с которыми все конфликтующие стороны согласны, и которые выработаны в результате успешных переговоров с позиций сотрудничества<sup>16</sup>.

Резюмируя, можно сказать, что медиации – это очень сложное и ответственное мероприятие, требующее полного погружения в него, как со стороны медиатора, так и конфликтующих сторон. Во время которого необходимо обращать внимание на каждую мелочь и уметь превратить её в инструмент, который в будущем позволит не только благополучно разрешить конфликт, но и оставит каждого участника в выгодном для него положении<sup>17</sup>. Для этого необходима полная отдача, в большинстве своём эмоциональная, а также соблюдение все правил оговоренных заранее между медиатором и конфликтующими сторонами. Именно в этом и кроется успех проведения подобной процедуры.

Одно из наиболее значимых направлений применения медиативного подхода – это введение его в систему образования и воспитания. В настоящее время активными темпами осуществляется внедрение медиации в сферу среднего образования для борьбы с возникающими конфликтами, которые оказывают влияние на формирование личности человека. Целью воспитания, в соответствии с концепцией, принятой в отечественной педагогике и сформированной в работах К. Д. Ушинского, П. Ф. Каптерева, Л. С. Выготского и многих других выдающихся педагогов и ученых, является становление интеллектуально и духовно развитой личности<sup>18</sup>. Метод школьной медиации, направленный, в конечном итоге, на становление и развитие гармоничной и самобытной духовной личности, помогает ребёнку в дальнейшем процессе социализации, что, безусловно, является необходимым для его дальнейшей жизни в обществе. Школьная медиация поможет ребёнку во время учебного

---

<sup>16</sup> Чумиков, А.Н. Переговоры – фасилитация – медиация: учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. – М. : «Аспект Пресс», 2014. – 160 с.

<sup>17</sup> Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. – М. : МОО «Судебно – правовая реформа», 2010. – №7 – С. 139 – 145.

<sup>18</sup> Мариносян, Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования / Т.Э. Мариносян // Новое в психолого-педагогических исследованиях, 2012. – №1 – С. 50 – 55.



процесса нахождения и взаимодействию в условиях безопасности, это и является основной целью школьной медиации. На практике применение школьной медиации означает улучшение психологической атмосферы учебных заведений, повышение успеваемости школьников. В настоящее время медиация стала частью культуры образовательных учреждений Российской Федерации. Создаются центры, изучающие конфликтные ситуации в школах, так же в них разрабатывают методологию по применению медиации в школах, проводятся курсы и семинары по медиации для руководителей и персонала учебных заведений.

В современном мире со всеми его социальными институтами очень важен такой инструмент как медиация, способствующий разрешению конфликтной ситуации в гораздо более сжатые сроки. В процессе медиации нет проигравших сторон, что тоже немаловажно для современного общества, где каждый хочет получить «кусочек пирога» побольше. В процессе судопроизводства медиация могла бы занять большую часть гражданских дел, значительно снизив уровень судебных разбирательств и освободить людей от судебных тягот, связанных с этим процессом. В сфере бизнеса и предпринимательства медиация может послужить отличным толчком на развитие многих компаний, а так же способствует поддержанию тёплой корпоративной атмосферы. Применение института медиации в школе поможет ученикам не только успешно пройти процесс социализации, но и значительно сократит уровень конфликтной напряжённости в этой сфере. Ведь неокрепшему разуму ребёнка необходимо понимать, что конфликт несёт лишь деструктивные последствия и ни к чему хорошему не приводит. Так же медиация позволит значительно сократить уровень депрессии в школьных учреждениях, и повысить уровень успеваемости.

## **2 Медиация в системе среднего образования**

### **2.1 Понятия «школьная медиация», ее цели, задачи и правовая основа**

В настоящий момент среднеобразовательные учреждения, представляют собой весьма открытую и динамическую систему, являясь сложным многоуровневым сообществом, в котором каждый день происходит множество межкультурных взаимодействий. Таким образом можно сделать вывод, что любой участник образовательного процесса находится в постоянно протекающей системе общения между учителем учеником, учеником и родителями, между учеником и учеником.<sup>19</sup> И в данных условиях конфликтные ситуации уже перестали быть чем-то новым, став неотъемлемой частью социума в системе среднеобразовательных учреждений.

В большинстве случаев конфликтная ситуация имеет негативные последствия, что в свою очередь препятствует нормальному общению между людьми в школе. Данный факт и послужил катализатором для появления и формирования соответствующего отношения к конфликтным ситуациям: нужно избегать конфликтов, нельзя позволять им проявляться. Но если же конфликтов не избежать его участники вместо диалога и поиска совместных решений предпочитают решать проблемы с применением насильственных методов.

Поскольку полностью убрать конфликты в системе среднего образования невозможно, так как они являются неотъемлемой частью функционирования любой социальной системы, не обращать внимания на возникающие конфликты всё равно нельзя, так как они оказывают разрушительное воздействие на саму систему в целом и рано или поздно нанесут ей

---

<sup>19</sup> Хазанова М.А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. – СПб. : Питер, 2016. – №2. – С. 18 – 23.

неоценимый ущерб, разрушив ее изнутри. Непризнание конфликта, его скрытое протекание свидетельствует лишь о неумении им управлять.

В современном обществе существует и иное понимание конфликта, способного не только разрушать систему и оказывать деструктивные последствия, но и конфликта, который служит базой для обнаружения и разрешения возникших споров. Данный медиативный подход направлен на то, чтобы акцентировать внимание противоборствующих сторон на конструктивные функции конфликта, а также на помощь в обнаружении «проблемных» точек, что в свою очередь оптимизирует процесс взаимодействия между сторонами и поможет им понять друг друга.

Для разрешения конфликта используется множество технологий. К их числу относятся, в частности, арбитраж и медиация.

Арбитраж, давно устоявшийся и наиболее практикуемый способ разрешения конфликта в среднеобразовательных учреждениях, в процессе которого третья сторона выступает непосредственно в роли судьи. При данном способе разрешения противоречий арбитр внимательно выслушав каждую сторону, выносит свой вердикт, основываясь на своём представлении о произошедшей ситуации. Важно отметить, что после того как арбитр вынес вердикт обе стороны обязаны его исполнить<sup>20</sup>. При использовании такой технологии как арбитраж, ответственность за разрешение конфликта полностью переходит в руки арбитру, сторонам же в свою очередь даётся возможность высказаться и привести свои аргументы в пользу своей позиции. В сфере среднего образования данная технология используется в основном при проведении конфликтных и административных комиссий. К плюсам арбитража можно отнести то что, решение арбитра безукоризненно принимается обеими сторонами, а сам спор может быть разрешён в короткие сроки.

Стоит отметить, что подобная технология не безукоризненная и, конечно же имеет свои недостатки, которые необходимо учесть, особенно тогда, когда

---

<sup>20</sup> Пинкевич, А.Г., Сунами А.Н. Прикладные технологии педагогической конфликтологии / А.Г. Пинкевич, А.Н. Сунами. – М. : Peer mediation. 2014. – 175 с.

речь идёт о школе. Технология арбитража в прямом смысле может вызвать разделение мнений, тем самым усугубив ситуацию. Всё это происходит на фоне того, что стороны находятся в постоянных попытках доказать правильность своей позиции арбитру. При всём этом арбитр постоянно находится в поисках так называемой «истины» и, выслушав обе стороны, арбитр вынужден вынести свой вердикт, кто прав, а кто виноват. Если же одна из сторон осталась недовольна вынесенным вердиктом и считает решение арбитра не справедливым по отношению к себе, исполнение решение арбитра будет сопровождаться сложностями.

Стоит отметить что, в настоящее время появилась возможность для реализации и другой формы разрешения конфликтов – медиации. Служба медиации в сфере среднего образования же ориентирована на совместную выработку путей разрешений конфликта между сторонами, что является огромным плюсом при разрешении противоречий между учениками.

Медиация представляет собой уникальный вид переговоров, в процессе которого нейтральный сторона (посредник) помогает конфликтующим сторонам найти взаимовыгодное решение.<sup>21</sup> Медиация представляет собой технику по урегулированию противоречий, окончательно сформировалась не так давно – в середине XX века<sup>22</sup>. Но стоит отметить, что ранее имели место быть и иные формы посредничества в конфликтных ситуациях, которые в свою очередь уже носили в себе принципиальные черты медиации.

Л.М. Карнозова в статье «Медиативный метод» утверждает, что истоки восстановительной медиации лежат в восстановительном правосудии – мировом движении за изменение карательной направленности уголовной юридической системы. В центре внимания восстановительного правосудия находится жертва преступления и причиненный ей вред. При этом «ответственность обидчика понимается не как претерпевание наказания

---

<sup>21</sup> Хазанова, М.А. Значение и возможности метода медиации в современной образовательной системе // Медиация и право. – СПб. : Питер, 2012. – №4. – С. 66 – 74.

<sup>22</sup> Восковский, А. Медиация в России: легализация и перспективы развития // Ежедневник "Экономика и жизнь". – СПб. : Питер, 2010. – №31. – 44 с.

(ответное причинение боли со стороны государства), а как исправление возникшей вследствие преступления ситуации, заглаживание причиненного его действием вреда»<sup>23</sup>.

Техника применения медиации отличается от арбитража тем, что большая часть ответственности за процесс переговоров и принятия решения по вопросу возникшего противоречия возлагается непосредственно на противоборствующие стороны. Задача медиатора состоит лишь в структурировании обсуждения спорящих сторон, помогая им направить дискуссию в нужное русло.

Школьные службы медиации – это канал трансляции цивилизованных норм общения не только между детьми и взрослыми, но и педагогическим составом. Иными словами школьная медиация - это инновационная технология, призванная для предотвращения возникающих конфликтных ситуаций и ограждения детей от деструктивного влияния конфликта. Ведь в современном обществе всё чаще и чаще можно наблюдать межкультурные расслоения, при которых социальные лифты, иными словами механизмы, обеспечивающие равные возможности для всех слоёв населения не запущены. Именно отсутствие так называемых социальных лифтов и приводит к росту социального напряжения, и поэтому возникает необходимость в формировании навыка умения жить обществе. Но при всём этом такой важный институт как семья, в большой степени помогающий человеку социализироваться в обществе, претерпевает ослабление<sup>24</sup>. Семья утрачивает свои позиции в процессе социализации личности, и львиная доля ответственности переваливается на плечи среднеобразовательных учреждений, которые в большей степени не способны справиться с этим. Именно для помощи такому институту как школа и была разработана служба школьной медиации.

---

<sup>23</sup> Карнозова, Л.М. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательной организации. / Л.М. Карнозова. – М. : ФБГУ «Федеральный институт медиации», 2015. – 15 с.

<sup>24</sup> Карабанова, О.А. Психология семейных отношений и семейного консультирования: Учебное пособие / О.А. Карабанова. – М. : Гардарики, 2005. – 320 с.

«Восстановительная школьная культура приводит к позитивным отношениям в школьном сообществе, это «формирование атмосферы участия и заботы, где могли бы развиваться положительные человеческие отношения», - считают исследователи К. и Р. Кронин – Лэмп в своей статье «Развитие восстановительной культуры школы». Таким образом, люди, создающие службы примирения, фактически являются носителями ценностей и образцов восстановительной культуры.

Служба школьной медиации – эта служба, состоящая из работников образовательной организации, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации и медиативного подхода. Школьная медиация не ограничивается территорией образовательной организации. Важную роль в интеграции метода играет вовлечение семьи при условии, что родители (законные представители ребёнка), обучены основам метода. Это позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в возможно потенциально конфликтных ситуациях, но и в частности, в трудные, критические периоды их жизни и становления ребёнка. Помимо родителей, школьную медиацию могут проводить следующие группы лиц:

– во-первых, в роли медиатора могут выступать, учителя начальных классов. Так как к ним сформировано доверие. Преподаватель начальных классов наделён большой ответственностью, так как, в первые годы обучения ребёнок подвержен большим стрессам вызванными приобретением опыта в новых для него межличностных отношениях, и приобретению социальной роли. Учитель должен стать тем человеком, который способен направить ребёнка в нужном направлении во время процесса социализации, при этом стараясь избегать деструктивных последствий;

– во-вторых, социальный педагог, который в случае необходимости может помочь ребёнку скорректировать модель поведения для успешного взаимодействия сверстниками и родителями в дальнейшем;

– в-третьих, психолог, чья работа заключается непосредственно в помощи поиска основы конфликта – глубинной психологической основы, для создания пути гармоничного развития личности. Именно школьный психолог способен проводить психологическую диагностику ребёнка с целью выявления внутриличностных конфликтов, которые мешают ему успешно приспособиться к окружающей его обстановке и наладить контакт со сверстниками;

– в-четвёртых, роль медиатора может взять на себя классный руководитель, чья задача целиком и в целом состоит в создании безопасной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией, умеющей принимать решения и отвечать за свои поступки. Но при всём этом стоит отметить, что классному руководителю в процессе проведения медиации будет тяжело сохранить «нейтральность» по отношению к сторонам конфликта, так как в большинстве случаев у него есть так называемые «любимчики»;

– в-пятых, после специального обучения роли медиаторов на себя могут взять и сами дети, достигшие возраста старше 14 лет. Так как они как никто другой знают о возникающих конфликтных ситуациях, которые зачастую скрыты от глаз педагогов и психологов;

На данном этапе определяют два уровня компетентности в области медиации: академическая компетентность и технологическая.

Нормативно-правовая основа деятельности школьных служб примирения закреплена в следующих документах:

– федеральный закон от 27.06.2010 года №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» с изменениями и дополнениями;

– указ Президента Российской Федерации о «Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012-2017 годы» 01.06.2012 года;

– распоряжение Правительства Российской Федерации №1916-р «План первоочередных мероприятий до 2014 года по реализации важнейших

положений Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы» 15.10.2012 года;

– министерство образования и науки Российской Федерации №в; ВК-54/07вн «Методические рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях» 18.11.2013 года;

– минобрнауки Российской Федерации «План мероприятий на 2015–2017 годы по реализации важнейших положений второго этапа Национальной стратегии» 04.03.2014 года;

– методическая рекомендация по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных учреждениях МФГБУ Федеральный Институт Медиации 2015;

Модель школьной службы медиации была разработана и по сей день совершенствуется межрегиональным судебным центром «Судебно–правовая реформа».

Особенности модели проведения школьной медиации заключается в следующем:

– деятельность школьной медиации напрямую основана на восстановительной медиации, в центре внимания которой находится непосредственно ответственность обидчика перед жертвой, в основном состоящая из заглаживания обидчиком причинённого жертве вреда и восстановлении ранее разрушенных отношений. Также важно отметить то, что враждующие стороны должны перестать видеть друг в друге врага и поняли, как же смотрит на ситуацию противоположная сторона, именно благодаря этому действию враждующие стороны в будущем могут избежать развития конфликта;

– в школьную службу медиации входят учащиеся, поскольку большинство происходящих в стенах школы конфликтов скрыто от глаз



взрослых, и помощь в разрешении возникших противоречий могут оказать только сверстники<sup>25</sup>;

– школьная служба медиации вправе использовать не только непосредственно саму примирительную процедуру, но и привлекать школьное сообщество для дальнейшего урегулирования конфликтной ситуации в виде других восстановительных программ, таких как «Круг поддержки сообщества», а так же «Школьная восстановительная служба»;

– в работе службы школьной медиации должно уделяться большое внимание воспитательному результату. Данный результат может выразиться в осознании учениками произошедшего конфликта и его последствий, а так же в принятии на себя ответственности в случившемся, в обсуждении вопроса, что нужно сделать, чтобы подобное более не повторилось.

– школьная служба медиации напрямую взаимодействует с территориальной службой примирения или региональной ассоциацией восстановительной медиации;

– школьная служба медиации стремиться распространить свои идеи и принципы, популяризуя их педагогам и учителям, а также и родителям, проводя просветительские, обучающие беседы;

Приведённые выше пункты особенностей проведения медиации в системе среднего образования чётко регламентируют действия, которые в свою очередь способствуют успешному развитию школьных примирительных служб. Также важно отметить, что в восстановительной медиации (восстановительных практиках) основной акцент делается на осознании и исправлении обидчиком причиненного жертве вреда, на прекращении вражды, восстановлении взаимопонимания и разрушенных отношений<sup>26</sup>.

Основной целью службы школьной медиации является формирование благополучного, гуманного и безопасного пространства для полноценного

---

<sup>25</sup> Карнозова, Л.М. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательной организации. / Л.М. Карнозова. – М. : ФБГУ «Федеральный институт медиации», 2015. – 15 с.

<sup>26</sup> Брейтуэйт, Д. Преступление, стыд и воссоединение / Пер. с англ Н.Д. Хариковой; под общ. ред. М.Г. Флямера. М. : МОО Центр «Судебно- правовая реформа», 2002. – 51 с.

развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Достижение поставленной цели осуществляется путём решения целого ряда задач:

- создание с помощью метода школьной медиации и восстановительного подхода системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении, детей из неблагополучных семей, детей с девиантным (общественно опасным) поведением, детей, совершивших общественно опасные деяния и освободившихся из мест лишения свободы;

- создание с использованием процедуры медиации и восстановительного подхода системы профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении, детьми из неблагополучных семей, с трудными детьми (общественно опасным) поведением, детьми, совершившими общественно опасные деяния и освободившимися из мест лишения свободы;

- внедрение новых форм, технологий и методов работы, в том числе обеспечение досудебного и судебного сопровождения несовершеннолетних, вступивших в конфликт с законом, а также отбывающих или отбывших наказание в местах лишения и ограничения свободы;

- интеграция метода школьной медиации в образовательный процесс и систему воспитания, создание служб школьной медиации в образовательных организациях для обеспечения возможности доступа к медиации для каждой семьи и каждого ребенка;

- повышение эффективности социальной, психологической и юридической помощи, оказываемой детям, в первую очередь относящимся к группам риска, существующими органами и организациями по работе с детьми, доведение стандартов их работы до уровня, отвечающего европейским

стандартам, а также потребностям современного общества, оптимизация системы таких органов и организаций;

- повышение уровня квалификации педагогов в образовательных учреждениях в вопросах применения непосредственно процедуры медиации в повседневной педагогической практике;

- обеспечение полной открытости в деятельности по защите прав и интересов детей, ее подконтрольности институтам гражданского общества, создание условий для привлечения общественности в решение стоящих в этой сфере проблем и задач;

- развитие путей международного сотрудничества в области применения процедуры медиации в школах;

- направление деятельности служб школьной медиации на формирование безопасной среды не только для обучающихся, но и для взрослых, в частности, педагогов путем содействия воспитанию у них культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях;

Таким образом, можно сделать вывод, что конфликт представляется нам в роли айсберга, чьи позиции весьма открыты и в некоторой мере понятны, но подлинные интересы скрыты. Медиатору необходимо знать, а также понимать ту самую подводную часть. Это и является одним из самых важных аспектов компетенции школьного медиатора. Ведь цель школьных служб медиации целиком и полностью заключаются в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства для полноценного развития и социализации детей и подростков. Имея за своими плечами поддержку государства в виде Указа Президента Российской Федерации, различные постановления и законы, школьная медиация обладает всеми правами на существование и развитие в сфере среднего образования. Ведь в настоящий момент очень важно создать безопасное общество, а внедрение бесконфликтной политики нужно начинать именно со школы. Опираясь на опыт медиации, полученный в школе, в будущем уже бывшие школьники будут воспринимать конфликтные ситуации как нечто позитивное, нежели видеть его

с плохой стороны. Данная перспектива является весьма большим шагом на пути к бесконфликтному обществу в нашей многонациональной стране.

## **2.2 Основные модели и программы служб школьной медиации**

ФБГУ «Федеральный институт медиации», учитывая важность создания служб школьной медиации в соответствии с целями и задачами, которые обозначены в «Национальной стратегии» и «Концепции», а также в связи с необходимостью избежать формального подхода при их организации, и с целью поддержания осознанного стремления к развитию жизнеспособной и самодостаточной службы школьной медиации, предлагает четыре модели поэтапного создания службы школьной медиации. Это позволяет каждой образовательной организации, муниципалитету, региону реализовать алгоритм, наиболее отвечающий не только запросу, но и возможностям<sup>27</sup>.

Обучение членов Школьной Медиации проводится в два этапа:

- 1) Академический курс 72 часа – этимология конфликта;
- 2) Академический курс 72 часа – технологии разрешения конфликта, а также технологии обучения детей практике разрешения конфликтов среди сверстников<sup>28</sup>.

Первая модель, разработанная Федеральным институтом медиации, предполагает собой особый индивидуальный подход к созданию школьных примирительных служб, который должен осуществляется в соответствии с индивидуальным запросом организации<sup>29</sup>.

К этапам создания школьных служб медиации можно отнести следующее.

---

<sup>27</sup> Карнозова, Л.М. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательной организации. / Л.М. Карнозова. – М. : ФБГУ «Федеральный институт медиации», 2015. – 15 с.

<sup>28</sup> Зинова, Е.Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) / Е.Ю. Зинова. – Ханты-Мансийск. : ЦПР, 2011. – 107 с.

<sup>29</sup> Мариносян, Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования / Т.Э. Мариносян // Новое в психолого-педагогических исследованиях, 2012. – №1 – С. 50 – 55.

Во-первых, осуществление ознакомительных бесед с образовательной организацией с целью ознакомления коллектива с программами конфликторазрешения. В случае, если руководящий состав образовательной организации более трёх человек, необходимо проведение семинаров в течение двух-трёх дней, так как очень важно донести цели и задачи примирительных процедур до каждого руководителя.

Во-вторых, в обязательном порядке необходимо провести курс лекций для всех сотрудников образовательной организации, в том числе во время чтения лекции обязательно присутствие школьных психологов, а также социальных педагогов. Данные лекции несут собой познавательно-ознакомительный характер и служат в качестве трамплина, способного дать толчок на пути к созданию школьной службы медиации.

В-третьих, после проведения семинаров, несущих ознакомительный характер, необходимо сформировать группы, которые впоследствии и пройдут обучение по программе «Метод – школьная медиация. Школьный медиатор». Важно отметить, что группы должны формироваться из числа сотрудников образовательной организации, которые в свою очередь выразили желание, а также готовность принимать участие в обучении по программе. Количество человек в группе напрямую зависит от масштабов среднеобразовательного учреждения и может составлять от двух – пяти человек, либо от десяти – пятнадцати. Так же может быть сформировано несколько групп. Программа «Школьный медиатор» рассчитана на сто сорок четыре часа и состоит как правило из двух модулей.

В-четвёртых, при возникшей необходимости, вопрос принятия решения о создании примирительной службы медиации:

1. Может быть, выдвинут на рассмотрение совета, состоящего из руководителей среднеобразовательной организации, либо может быть разрешён коллегиально в присутствии педагогов, родителей и непосредственно обучающихся. В случае если в среднеобразовательной организации, по какой –

либо причине отсутствует совет или нет необходимости в принятии решения, касающегося вопроса создания школьной примирительной медиации, данный этап не реализуется.

2. Проведение родительских собраний с целью донести информацию до родителей обучающихся. При таком варианте развития событий с родителями должна проводиться разъяснительная работа, в ходе которой им будет предложено принять активное участие в создании и работе службы школьной медиации. Вследствие чего заинтересованные родители обязаны пройти краткое обучение по курсу «Школьная медиация. Основы медиативного подхода». Наиболее эффективным считается прохождение четырехдневного курса по максимально удобному для родителей графику. Сделано это для того, чтобы прохождение курсов получилось наиболее информативным и не отвлекло их от повседневных обязанностей. Основной целью данного этапа является вовлечение в процесс интеграции медиации в образовательной организации наибольшего количества родителей, что является несомненным плюсом в интеграции служб примирения на раннем этапе.

В-пятых, должна осуществляться работа по подготовке так называемых «групп равных», а также их формирование. Проведение информационных работ производится с детьми, чьи родители были заранее ознакомлены с проводимыми мероприятиями и о возможном участии детей в «группе равных». Важно отметить, что работы по созданию групп должны проводиться только после окончания прохождения сотрудниками образовательной организации первого модуля обучения длиной в семьдесят два часа. Так как на протяжении всего второго модуля сотрудники образовательной организации будут изучать то, как проводить работы с детьми во время создания «групп равных». После окончания взрослыми двух модулей, «группы равных» уже должны быть сформированы. Количество детей в сформированных группах может варьироваться от пяти до десяти человек, в случае необходимости может быть сформировано несколько групп. Важно отметить что «группы равных» формируются исключительно на добровольной основе.

Заключительным шестым этапом первой модели является обучение детей в уже созданных «группах равных». После прохождения взрослыми из программы, должны быть приглашены тренеры методисты, чья задача состоит в обучении детей непосредственно самой медиации и медиативному подходу к «группе равных». Обучение происходит по рассчитанной программе и проходит на протяжении двадцати – тридцати часов с обязательным привлечением взрослых в качестве ассистентов. По завершению данного этапа обучения можно смело говорить о создании основы, для дальнейшего развития и функционирования Службы примирения (школьной медиации).

Затем на протяжении первого года в рамках договора об интеграции медиации в образовательной организации и создания Службы школьной медиации ведется активная консультативная работа по сопровождению деятельности Службы школьной медиации. В том числе, при необходимости, опытными медиаторами-тренерами проводятся процедуры медиации, обучающие мероприятия для сотрудников образовательной организации и родителей. Важно отметить, что сотрудники образовательного учреждения, прошедшие курсы, должны иметь возможность обращаться за консультациями, а по прошествии шести месяцев должны пройти дополнительное (поддерживающее обучение).

Следующая модель ориентирована на те среднеобразовательные учреждения, которые не в силах позволить себе интеграцию Школьных примирительных процедур в качестве индивидуально смоделированного проекта. При такой модели интеграция медиации в данные среднеобразовательные учреждения возможна при участии сертифицированных служб медиации, обладающих необходимой компетенцией для проведения курсов. «Школьная медиация. Основы медиативного подхода».

Для данной модели характерны следующие этапы создания модели школьной медиации.

Во-первых, должен быть осуществлён отбор и направление в образовательные организации группы сотрудников от пяти до семи человек.

Стоит отметить, что, в первую очередь, в подобные сформированные группы, как и в первом варианте должны быть включены школьные психологи и социальные педагоги, которые выразили заинтересованность в предстоящем обучении<sup>30</sup>.

Во-вторых, одновременно с процессом обучения сотрудников общеобразовательных организаций должны проходить краткие обучающие лекции, призванные для того, чтобы более подробно изучить процесс проведения школьной медиации.

В-третьих, по прохождению обучения сотрудники среднеобразовательного учреждения в лице психологов и педагогов должны самостоятельно провести процесс интеграции школьной медиации, реализовав четвёртый, пятый и шестой пункт первой модели<sup>31</sup>.

При использовании данной модели интеграции школьной медиации, образовательная организация вправе обратиться в ФБГУ «Федеральный институт медиации» с просьбой помощи, снабжения их методическими сопровождениями, в которые в обязательном порядке входят консультации сотрудников, прошедших обучение. Для данной модели характерно постепенное увеличение компетенции и оттачивание профессиональных навыков, так как специалисты, прошедшие обучение, вынуждены проводить основной процесс интеграции самостоятельно.

Третья модель интеграции служб школьной медиации реализуется при наличии решения региональных, муниципальных органов о создании Служб школьной медиации в нескольких или во всех образовательных организациях.

Для этой модели характерны следующие этапы:

1. Проведение совещания для руководителей образовательных организаций.

---

<sup>30</sup> Коновалов, А.Ю. Модели работы с конфликтами на основе восстановительной медиации в системе образования [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2014. – №3. <http://psyedu.ru/journal/2014/3/Konovarov.phtml> (Дата обращения 02.04.2018).

<sup>31</sup> Мариносян, Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования / Т.Э. Мариносян // Новое в психолого-педагогических исследованиях, 2012. – №1 – С. 50 – 55.



2. Прохождение 1 этапа Модели А. собирается группа руководителей из 5-8 учреждений.

3. Определение руководителем образовательной организации модели создания Службы школьной медиации.

4. Организация Службы школьной медиации в образовательной организации в соответствии с выбранным вариантом.

Приведённые выше модели интеграции школьных служб медиации отличаются лишь по форме проведения обучения процедуре Школьной медиации. Все эти модели несут собой просветительские функции и созданы для обучения и направления среднеобразовательных учреждений на путь к бесконфликтному взаимодействию, за счёт помощи школьной медиации.

Далее хотелось бы рассказать непосредственно о самих основных программах Служб школьной медиации.

Восстановительные программы являются формой организации примирительного процесса, в их список деятельности входит восстановительная медиация, круг сообщества, а так же восстановительная конференция и семейный совет.

Восстановительная медиация или же «Программа примирения» — это программа, при реализации которой конфликтующие стороны в лице обидчика и жертвы встречаются для проведения процедуры переговоров, в свою же очередь ведущий восстановительной медиации создает все необходимые условия для взаимодействия и взаимопонимания участников программы примирения. Целью этого является достижение договоренности об устраивающих вариантах разрешения проблемы на основе взаимного решения.

Круг сообщества – программа, действия которой направлены на работу с групповыми конфликтами, ситуациями изгоев, а также межкультурными конфликтами. Целью круга сообществ является поддержка пострадавших в вышеперечисленном перечне конфликтов. Круг сообщества поможет участникам конфликтных взаимодействий восстановить смыслы и цели того, что их волнует, с учетом различных культурных и ценностных ориентиров.

Важнейшей особенностью круга сообщества является привлечение учеников среднеобразовательного учреждения к обсуждению проблемы заинтересованных людей, что обеспечивает их активное участие в принятии решения и разделении ответственности за его выполнение, а также способствует поддержке позитивных изменений в сообществе<sup>32</sup>.

Семейная восстановительная встреча или же семейная конференция – программа, напрямую способствующая активизации ресурса семьи для выработки членами расширенной семьи собственного плана по выходу из трудной жизненной ситуации (или социально опасного положения) для обеспечения безопасности и благополучия несовершеннолетних членов семьи. Вероятность выполнения семьей собственного плана значительно выше, чем планов, разработанных специалистами<sup>33</sup>.

Опираясь на вышеперечисленные определения, рассмотрим восстановительные программы, которые предоставляет служба школьной медиации:

Первая программа – это восстановительная медиация. Как правило, конфликтующие стороны охвачены эмоциями, настроены друг к другу довольно агрессивно, а также испытывают по отношению друг к другу недоверие. Продуктивный разговор между ними не представляется возможным. Вызвано это, в первую очередь, эмоциями, которые и мешают поговорить и обсудить сложившуюся ситуацию самостоятельно. Поэтому присутствие медиатора при решении конфликтной ситуации необходимо. Медиатор, ведущий встречу, не будет никого ни обвинять, ни защищать, он будет равно поддерживать обе стороны, а также осуществлять контроль над тем, чтобы процедура была безопасна и во время неё строго соблюдались все правила встречи. При этом, ответственность за разрешение ситуации принадлежит самим сторонам, и только они сами принимают решение по поводу своей

---

<sup>32</sup> Карнозова, Л.М. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.

<sup>33</sup> Особенность работы семейного психолога [Электронный ресурс] / Официальный сайт института инновационных психотехнологий. – Режим доступа: [http://www.psyin.ru/library/Osobennost\\_raboty\\_semeynogo\\_psihologa.html](http://www.psyin.ru/library/Osobennost_raboty_semeynogo_psihologa.html) (Дата обращения 8.03.2018).

ситуации. Естественно, что сразу стороны могут быть и не готовы к подобному диалогу.

Процедура восстановительной медиации, как правило проходит в несколько этапов:

Первый этап является подготовительным для обеих сторон, во время которого медиатор должен проанализировать конфликтную ситуацию и сделать все соответствующие выводы о типе протекающего конфликта, а также его характере, чтобы точно понимать с чем ему предстоит работать. Так же медиатор должен понять, готова ли обиженная сторона сотрудничать со своим обидчиком и принимать активное участие в разрешении сложившейся конфликтной ситуации.

Во время второго этапа процедуры проведения школьной медиации осуществляется, так называемое, «рандеву» между противоборствующими сторонами в ходе, которого им предоставляется возможность рассказать свою версию произошедшей конфликтной ситуации. Это делается для того, чтобы стороны научились слушать, а так же понимать друг друга. Так же этот этап помогает справиться с возникшим чувством агрессии по отношению к оппоненту и достичь более гуманной обстановки во время процедуры медиации. По завершению данного этапа стороны должны постараться найти возможные способы урегулирования конфликта.

Третий этап целиком и полностью направлен на непосредственно саму восстановительную медиацию, в ходе которой конфликтующие стороны, опираясь на заранее проработанные способы урегулирования своей конфликтной ситуации, фиксируют, по их мнению, самые удачные способы урегулирования сложившегося противоречия. Особенность этого этапа заключается в том, что медиатор должен направить противоборствующие стороны в русло конструктивного диалога. По завершению третьего этапа должна проводиться подготовка к будущему этапу процедуры.

Заключительный этап процедуры медиации состоит в сопровождении медиаторами участников примирительной встречи в течение некоторого

периода времени, как правило такое сопровождение длиться не более месяца. На данном этапе работа медиатора состоит из непосредственно наблюдения за своими подопечными, а также осуществляется проведение бесед между ними, в ходе которых они могут свободно обсудить протекание и развитие их отношений. Целью данной программы примирения конфликтующих сторон является создание определённых условий для проведения конструктивного диалога между участниками конфликта с тем, чтобы они поняли друг друга, приняли на себя ответственность за произошедшее и самостоятельно выработали совместное решение по устранению конфликта, заглаживанию нанесенного вреда и налаживанию дальнейших взаимоотношений так, чтобы исключить повторение произошедшего.

Вторая программа – это создание и поддержание «Школьной конференции», либо иными словами «Круга сообщества».

Круг может проводиться с разными целями: для принятия совместного решения, поддержки и исцеления пострадавшего (когда не требуется решение), по ситуациям правонарушения несовершеннолетних. В Круге принимают участие только те, кого так или иначе затронула проблема и кто готов прикладывать усилия для ее решения. Заявить проблему может какой-то конкретный человек или группа, и на ее обсуждение приглашаются те, кого так или иначе затронула эта проблема, и те, кто заинтересован в ее решении<sup>34</sup>.

Со всеми приглашенными обязательно должен быть проведён ряд предварительных встреч с целью обсуждения планируемых результатов, а также, оглашение всех необходимых правил. Данная программа особенно хороша тем, что возникшие конфликты в системе среднего образования можно будет разрешить непосредственно внутри группы (ученик-ученик).

Помимо этого, уровень социальной компетентности школьников после переговоров значительно возрастает, а волонтеры, прошедшие подготовку на тренинговых занятиях, делают скачок в своем личностном развитии, повышают

---

<sup>34</sup> Коновалов, А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере / А.Ю. Коновалов // Директор ССУЗа, 2014. – № 03. – С. 29 – 35.

социализацию. Одна из участниц волгоградской службы примирения Ольга К. отметила: «все члены службы, в том числе и я, являемся каналом трансляции принципов и отношений восстановительной культуры, которая постепенно начинает сама удерживать нормы, передавать и закреплять эталоны деятельности и коммуникации»<sup>35</sup>.

В данной методике групповая работа между медиаторами является их основной силой. Подобная работа в сформированных мини-коллективах помогает школьникам найти эффективный способ разрешения конфликта, а незамедлительно обсудить его на общем кругу, а тренер, в свою же очередь, задавая наводящие вопросы, помогает заполнить «пробелы» и обобщает полученные результаты. Подобный метод ролевого проигрывания также присущ обучению. После обсуждения абсолютно каждый элемент работы школьного медиатора участниками может быть проигран в ролевых играх. Особой популярностью пользуется упражнение в ролях «Я – высказывание», цель которого – обучение навыку высказывания своей точки зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека. Говоря обобщенно, тренер передает минимум знаний в готовом виде, и максимум слушатели находят сами (дедуктивный подход)<sup>36</sup>. Такая форма тренинга обусловлена тем, что медиатор всегда сталкивается с новой ситуацией, и для него важнее уметь работать не по шаблону, а понять ценности медиации и научиться применять их в нестандартной ситуации.

Методы конструктивного общения со сторонами конфликта, взятые в большей степени из исследований в области педагогики и психологии, помогают конфликтующим чувствовать себя комфортно в процессе медиации и способствуют позитивному исходу встречи. Подлинный диалог предполагает, что стороны чувствуют себя в безопасности и могут говорить и слушать, не

---

<sup>35</sup> Карнозова, Л.М. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.

<sup>36</sup> Хачатурова, М. А. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов/ М. А. Хачатурова, // Психология. Журнал ВШЭ. 2014. – №3. – С.164 – 176.

прибегая к обороне и оправданиям. Эта способность говорить и слушать «сердцем», уважать молчание и не ощущать неловкость пауз<sup>37</sup>.

Последняя программа носит название «семейной конференции» или «круга заботы». Данная программа включает в себя совместные действия семьи и ребенка по принятию ответственности за выход из конфликтной ситуации и изменению поведения ребенка. Стоит отметить, что такие «круги» проводятся в случаях, когда фактически разрушена или отсутствует семья.

В основном, подобная методика применяется к семьям, в которых отсутствует взаимопонимание между родителями и детьми. В таких семьях, как правило, дети не получают должного внимания и заботы, в виду различных причин. Основной упор подобных процедур идёт на создание эквивалента первичной социальной среды, поддерживающей подростка. Если в ходе подготовки такой семьи к примирительным процедурам не удастся переориентировать родителей и создать мотивацию на примирение, представляется возможным временно встать на точку зрения родителей и предложить им помощь, поскольку это соответствует их потребностям.

Задачи ведущего во время «Круга заботы»:

- Организация коммуникации между противоборствующими сторонами;
- Оказание поддержки участникам круга в ситуациях, когда они испытывают негативные чувства (плачут, молчат в ответ на вопросы, слышат в свой адрес критику и т.д.);
- Выдерживание темы разговора, если он уходит в области, не относящиеся к целям, поставленным перед участниками круга;
- Недопущение критики, обвинений, клеймения участников в адрес друг друга;

Организацию реабилитационной работы осуществляет социальный работник. Несмотря на то, что мероприятия, запланированные «Кругом

---

<sup>37</sup> Брейтуэйт, Д. Преступление, стыд и воссоединение / Пер. с англ Н.Д. Хариковой; под общ. ред. М.Г. Флямера. – М. : МОО Центр «Судебно – правовая реформа», 2002. – 51 с.

заботы», являются реабилитационными, после их завершения семья, ступившая на самостоятельный путь, продолжает оставаться в группе риска и требует в течение какого-то времени внимания со стороны социального работника. «Послекруговой» план реабилитации составляется социальным работником совместно с членами семьи и специалистами, исходя из достигнутых результатов и возникающих новых проблем.

### **2.3 Пример работы служб СШМ в Приморском крае: цели, проблемы**

Практика по внедрению медиации в школы активными темпами практикуется по всей стране и Приморский край не стал исключением. Службы школьной медиации созданы в школах Владивостока в 2016 году с целью применения и распространения в школах альтернативных способов урегулирования конфликтов (не административным путем, а достижением договоренности между конфликтующими сторонами с помощью нейтрального посредника – медиатора). В составе служб 2 – 3 педагога, несколько учеников из 7 – 11 классов, есть и родители.

Под руководством управления по работе с учреждениями образования города Владивостока в начале апреля 2018 года проводилась городская акция «Владивосток – город мира и добра». Целью данной акции являлось привлечение внимания общественности и самих школьников к тому, что бесконфликтному общению надо обучать. В свою же очередь данная акция ставила перед собой следующие задачи:

1. провести со всеми пятиклассниками школ Владивостока в апреле игровой модуль «Навыки бесконфликтного общения»;
2. подготовить школьников 7 – 8 классов к активной работе в составе СШМ на следующие годы;
3. привлечь социальных партнеров к деятельности СШМ города.

Акция «Владивосток – город мира и добра», проходила на территории пятидесяти пяти школ города. В процессе, которой с учениками пятых классов были проведены игровые обучающие занятия, которые, в свою очередь, побуждают детей пережить опыт работы в команде, найти «свое» место, научиться быть полезными, наблюдать и понимать окружающих, осмысливать проблемную ситуацию и совместно обсуждать решение. В данной акции действовал всем известный принцип: чему научились в игре, то смогут применять в жизни.

Проведение акции проходило в три этапа (таблица 1).

Таблица 1 – Этапы проведения акции «Владивосток – город мира и добра».

№	Этап	Мероприятия
I	Подготовительный январь – март	<ul style="list-style-type: none"> <li>– привлечение социальных партнеров;</li> <li>– обучение ведущих игровых модулей (учащихся 7-8 классов, «стрижей», волонтеров МРЦ, студентов-конфликтологов;</li> <li>– все школы составили графики проведения обучающих игровых занятий с пятиклассниками, где определены: дата, время, класс, представитель школы, ведущие занятия;</li> <li>– пресс-релизы об обучении.</li> </ul>
II	Проведение мероприятий Апрель	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение игровых модулей в школах;</li> <li>– информирование педколлективов, родителей, учащихся;</li> <li>– информации о ходе обучения собирается. Школы отвели занятия, сообщили на эл. почту УРМУО с замечаниями о ходе и результатах занятий и предложениями;</li> <li>– пресс-релизы о событиях из школ (интервью).</li> </ul>
III	Подведение итогов акции Апрель – май	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ акции, доведение итогов до организаторов акции;</li> <li>– определение лучших практик (лучшая организация в школе, лучшие ведущие, инициативы СШМ после акции);</li> <li>– организация официальных процедур награждения от социальных партнеров;</li> <li>– благодарственные письма начальника УРМУО;</li> <li>– Пресс-релизы о завершении акции</li> </ul>

Занятия проводили специально обученные «тренеры». Это ученики седьмых-восьмых классов, которые уже понимают ценность мирного взаимодействия, хотят научиться этому сами и научить других детей. Это студенты–конфликтологи ДВФУ, которые с воодушевлением приняли приглашение школ «поиграть» с пятиклассниками. Это волонтеры



Молодежного ресурсного центра и городского Дворца детского творчества – старшеклассники владивостокских школ. Это профессиональные медиаторы, практикующие в других сферах деятельности – юридической, коммерческой, психологической, которые готовы поддерживать развитие медиации в школах.

Все старшеклассники и студенты, а это 160 человек, прошли тренинг по обучающей программе «Умей противостоять агрессии. Навыки эффективного общения». Программу подготовили и провели психологи Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи Владивостока.

К итогам акции можно причислить успешное проведение всех мероприятий на базе пятидесяти пяти школ, во время проведения акций были вовлечены не только дети, но и педагоги школ, что в свою очередь и является несомненным плюсом. Школьники пережили незабываемый опыт работы в команде, научились быть полезными, научились осмысливать проблемную ситуацию и научились искать решения в нестандартных ситуациях. Ведущие, в лице старшеклассников и студентов Дальневосточного Федерального Университета, получили полезный опыт, который поможет им как в дальнейшей жизни, так и в профессиональной деятельности.

В настоящий момент, опираясь на данные Управления по работе с учреждениями образования города Владивостока, можно выявить некоторые тенденции в развитии СШМ в городе Владивостоке спустя два года после начала внедрения.

1. Разный уровень активности СШМ. Примечательно, что для специалистов всех ОУ были созданы одинаковые условия, а именно, получение информации в полном объеме (рассылки направлялись всем ОУ); возможность участвовать во всех образовательных и организационных событиях (совещаниях, семинарах, тренингах, встречах, акциях, Всероссийской конференции). Однако не все СШМ воспользовались предоставленными возможностями. Так, в шести школах в течение двух лет практически отсутствовала какая-бы, то ни было активность – 7, 29, 42, 44, 49, 69.

47 ОУ проявили формальный подход к освоению нового направления деятельности. Они ограничиваются присутствием представителя школы на совещаниях и семинарах, при этом часто производятся замены специалистов.

А в 25 – ти школах службы приступили к деятельности: Гимназия № 1, Лицей № 3, СОШ № 9, 14, 15, 22, 28, 35, 37, 38, 40, 48, 50, 52, 56, 57, 62, 64, 68, 73, 77, 79, 80, 81, 82.

Чем объясняется такая разная позиция школ по отношению к возможностям восстановительных подходов в воспитательном процессе? Анализ показывает, что уровень обученности руководителя (члена) СШМ не является ведущим фактором, влияющим на активность СШМ. Из 20 специалистов, прошедших курс повышения квалификации в ПК ИРО в ноябре 2017 г. «Методы профессиональной деятельности педагога службы медиации в образовательной организации», не все двадцать, а только одна треть (7 педагогов) инициирует развитие медиации в школе (приложение Б, таблица Б1).

2. Для обучения руководителей и детей создаются и реализуются специальные обучающие программы коллективом психологов МБУ ЦППМСП (Павлова Н.Г.): 1) «Программа подготовки учащихся образовательных организаций города Владивостока к работе в службе школьной медиации»; 2) программа тренинга для волонтеров «Стрижи»; 3) программа тренинга для подготовки «тренеров» игровых занятий с пятиклассниками; 4) программа «Умей противостоять агрессии. Навыки эффективного общения» для учеников пятых классов.

3. Организованы партнерские взаимодействия с представителями организаций города:

– депутатский корпус Думы города Владивостока (Забелина О.Б. – руководитель аппарата депутатского объединения Думы города Владивостока – участие в рабочей площадке городского Фестиваля образовательных инноваций, работа с депутатами Думы г. Владивостока по награждению);

– «Союз профессиональных медиаторов» (Лыкова Н.А. – консультации, учреждение приза лучшей школе, обеспечение награждения победителей (авторов эмблемы и слогана, лучших тренеров), 5 профессиональных медиатора в апреле проведут беседы с пятиклассниками (5 школ, 11 классов);

– ДВФУ (Соглашение между МБУ ЦППМСП и школой искусств и гуманитарных наук ДВФУ о производственной практике студентов в школах города, Заяц О.В. – департамент социальных и психологических наук – 51 студентов-конфликтологов 2 – 3 курсов прошли обучение и в апреле вышли в 28 школ к 5-м классам (58 классов);

– Владивостокский городской Дворец детского творчества (Соглашение МБУ ЦППМСП и ВГДДТ о взаимодействии. Актив старшеклассников города Владивостока «Стрижи» – 8 человек, отработал в трех школах пилотный проект акции «Владивосток – город мира и добра», 10 пятых классов);

– ресурсный молодежный центр (Волков А.В. – 8 волонтеров обучились и в апреле вышли в две школы на четыре пятых класса);

– ПК ИРО Свириденко Е.И - кафедра педагогических инноваций – повышение квалификации педагогов города (семинар в ноябре 2017 г).

– 20 человек, всероссийская конференция 2018 г. – 51 человек, консультации, помощь в организации создания постов по медиации.

4. Идет частая замена участников СШМ на обученных. Это значительно снижает качество подготовки к работе в СШМ. Так, в 2017 – 2018 г. сменилась половина руководителей СШМ. На тренинги из нескольких занятий со школьниками только одна треть (130 человек) прошли все занятия.

5. Более половины СШМ затрудняются определить свое уникальное место в воспитательной системе в школе. Есть представители СШМ, которые отвергают любую возможность получить и использовать новые знания о восстановительных подходах. Их устраивает текущее положение дел и уровень своих компетенций. Кроме этого, в планах воспитательной работы уже

присутствуют похожие тематические классные часы, родительские собрания и педсоветы.

Другая группа руководителей СШМ ждет возможность специального обучения и стажировки.

Но есть и такие руководители СШМ, которые изучили и поняли суть новых подходов к управлению взаимоотношениями, распространяют информацию, применяют восстановительные приемы при разрешении конфликтов. Школы № 40, 57, 74 и 81 стали участниками эксперимента «дети учат детей», в пилотном режиме отработали со «Стрижами» будущую городскую акцию «Владивосток – город мира и добра». 16 школ прислали своих учащихся 7 – 8-х классов на тренинг, которые впоследствии смогут обучать более младших. А в школ № 79 и лицей № 3 разрешают конфликты в службе школьной медиации. Также ряд школьных служб проводят собственные тренинговые занятия с детьми для формирования компетенций бесконфликтного общения.

Рассмотрев приведённые выше тенденции, можно сделать вывод о том, что развитие и становлении СШМ ведётся активно. Даже несмотря на то, что присутствуют школы, в которых на данный момент отсутствует СШМ, большинство школ поддержало нововведения и развивает их в нужном направлении. В городе для развития СШМ регулярно проводятся различные акции, способствующие укреплению положения медиации в школе. Также удалось добиться соглашений с крупнейшим ВУЗом Дальнего востока, что в свою очередь укрепляет позиции СШМ, снабжая новыми кадрами и практикантами. Что касается проблем, то можно сделать выводы, что большинство школ на данный момент работают в формальном режиме, что несомненно является огромным минусом. Так же к минусам можно отнести то, что во время подготовки специалистов происходит частая замена кадров, что в свою очередь не улучшает ситуацию, и сбивает весь процесс обучения.

На основании рассмотренного теоретического материала можно сделать вывод. Основные модели интегрирования школьной медиации в

среднеобразовательные учреждения отличаются лишь по форме проведения обучения процедуре Школьной медиации. Все эти модели несут собой просветительские функции и созданы для обучения и направления среднеобразовательных учреждений на путь к бесконфликтному взаимодействию, за счёт помощи школьной медиации. Программы восстановительной медиации в среднеобразовательных учреждениях весьма разнообразны и исходя из их особенностей можно сделать вывод о том, что эти программы являются уникальными в своём роде за счёт различных подходов к проблеме конфликта. Так программа «Круг сообщества» помогает школьникам решать возникшие конфликтные ситуации при помощи всё таких же школьников, прошедших необходимые курсы. Плюсом данной программы, несомненно, является то, что решение конфликта происходит в группе сверстников, это помогает получить более подробную информацию, раскрыть те стороны конфликта, которые при обычном процессе в присутствии школьного психолога могли остаться в тайне.

### **3 Анализ состояния служб школьной медиации в Приморском крае (Владивосток, Арсеньев)**

#### **3.1 Глубинное интервью как метод анализа уровня состояния СШМ в Приморском крае**

Интервью относится к опросным методам социологических исследований, его суть – это целенаправленное заданное общение интервьюера с респондентом. Интервью как метод очень популярен, в первую очередь, в социологических и гуманитарных науках. Такая популярность объясняется универсальностью: с его помощью можно легко получить информацию о прошлом настоящем и будущем изучаемых явлений, а также субъективную информацию респондента. В социологической практике существует самый что ни на есть широкий спектр интервью, которые в свою очередь описываются исследователями в множестве классификаций по самым разным основаниям. Один из видов интервью, наиболее подходящий для данной работы, глубинное интервью.

Глубинное интервью – личная, неструктурированная беседа, свободное и прямое интервью, в ходе которого модератор (интервьюер) выясняет мнения, привычки респондента, его убеждения и склонности. Глубинные интервью хороши, когда надо исследовать скрытые ассоциации, эмоции и склонности человека. Данный метод позволяет понять особенности восприятия и запоминания, чего невозможно достичь при фокус-группе (фокус-группа более поверхностна, мнения участников могут влиять друг на друга). Между тем, именно глубинные процессы, происходящие в сознании очень важны.

Проведение глубинного интервью можно разделить на три основные части:

1. Введение. В этой части респонденту объясняются цели, а также задачи исследований, интервьюер во введении должен расположить к беседе

путём лаконичного изложения своих намерений. Так же во введении, оговариваются и согласуются все организационные моменты, спрашиваются разрешения на пользование различными техническими устройствами (например, диктофон)<sup>38</sup>.

2. Основная часть интервью. В начале основной части решается задача благоприятной атмосферы. Желательны простые, а также интересные вопросы. Все основные и важные вопросы, как правило, задаются в середине основной части глубинного интервью. В конце основной части, когда респондент начинает уставать, в ход идут вопросы, не несущие собой большой нагрузки (данная техника подразумевает снятие напряжённости между интервьюером и респондентом).

3. Заключение интервью. Данная часть необходима в большей степени для уточнения ключевых моментов, а также происходит процесс визирования полученных в ходе интервью сведений<sup>39</sup>.

Также существует два вида проведения глубинного интервью:

1. Формализованные – это такие интервью, которые проходят по заранее составленному плану, если в процессе разговора интервьюер сталкивается с вопросами, не входящими в сферу исследования, то такие вопросы пропускаются. В целом, в формализованном интервью заранее согласуется перечень основных тем. Основная цель такого вида интервью, получение однотипной информации от каждого опрашиваемого. Стоит отметить, что для данной работы был использован именно этот вид глубинного интервью. Так как из беседы в беседу список вопросов был не изменен, каждый вопрос нёс собой исключительно глубинный характер и подразумевал собой развёрнутый ответ.

2. Неформализованное интервью. При данном виде глубинного интервью задаётся тема беседы и вопросы, на которые нужно получить ответ, однако беседа может проходить в любой форме без следования сценарию.

---

<sup>38</sup> Журавлева, И.В. Об использовании основных типов интервью в практике социологических исследований // Вопросы методики и техники социологических исследований. – М. : Статистика, 2006. – С. 92 – 103.

<sup>39</sup> Ядов, В. А. Описание, объяснение, понимание социальной реальности // 3-е изд., – Москва. : Омега – Л, 2007. – С. 92 – 103.

Иными словами, респонденту задаются широкие вопросы, которые он может изложить в развёрнутой (широкой форме). Для данной работы вид неформализованного интервью является неподходящим, так как в нём исключена возможность исчерпывающего получения ответа.

Преимуществами метода глубинного интервью являются<sup>40</sup>:

– получение от респондента информации глубинного (содержательного) характера. Во время глубинного интервью между интервьюером респондентом устанавливаются более доверительные отношения, благодаря чему появляется возможность получения уникальной в своем роде информации, кроме того, оно всегда проводится непосредственно один на один, что в свою очередь исключает влияние других людей на мнение респондента. Пользуясь методом глубинного интервью, можно выявить мотивы и потребности, лежащие в основе поведения и принятия решений;

– изучение методов особых категорий респондентов. Метод является актуальным в моменты, во время которых необходимо изучить мнение труднодоступных респондентов (к примеру, высокопоставленных лиц);

На ряду с явными преимуществами следует указать и некоторые недостатки применения данного метода в исследовательской работе, к ним относятся:

– воздействие личности интервьюера на характер полученных данных. Лестные факторы интервьюера способны влиять на респондента и соответственно на его ответ. Респондент может выбрать некоторую стратегию поведения и корректировать ответы придерживаясь её;

– невозможность охвата большого количества респондентов. Глубинное интервью – метод, который проводится на микроуровне (уделяет внимание одному человеку), кроме этого, результаты глубинного интервью не поддаются математическому анализу;

---

<sup>40</sup> Белановского, С.А. Метод фокус-групп / С.А. Белановского. – М. : Изд-во Магистр, 1996. – С. 94.



– продолжительность исследования. Для проведения глубинного интервью необходимы гораздо больше временные затраты но и полученной информации будет гораздо больше;

Также, как и обычная, уже привычная для нас форма интервью, глубинное интервью имеет свои особенности в технологии проведения:

– подготовка непосредственно самой структуры интервью. Пред проведением глубинного интервью, в первую очередь необходимо подготовить его план, который, в свою очередь, будет выступать основой проведения интервью. В данной работе подготовка плана осуществлялась совместно со специалистом «Управления по работе с муниципальными учреждениями образования Администрации города Владивостока» – Тереховой Ириной Валентиновной;

– отбор респондентов для проведения глубинного интервью. В данном случае были отобраны респонденты из числа руководителей служб школьной медиации в городе Владивостоке и городе Арсеньеве. Продолжительность интервью колебалась от сорока минут до одного часа, в каждом случае время и место проведения глубинного интервью оговаривались заранее, по этому интервью проходили в достаточно спокойной и располагающей обстановке для респондентов и позволяли получать всю необходимую для исследования информацию, а в большинстве случаев даже больше;

– обработка и анализ результатов. Результаты глубинных интервью проведенных в рамках данного исследования являются основой для параграфов 3.2, 3.3.

### **3.2 Школьная служба медиации в городах Владивосток, Арсеньев: уровень и перспективы развития**

Методом формализованного глубинного интервью, описанного выше, было проведено исследование, целью которого явилось определение проблем и

перспектив развития школьной медиации в городах Владивосток и Арсеньев Приморского края. В городе Владивосток были опрошены пять руководителей служб школьной медиации (в школах № 9, 28, 68, 78, 80) в свою очередь в городе Арсеньев также были опрошены руководители служб школьной медиации (в школах № 3, 5, 7, 8, 10). Все респонденты находились в статусах заместителя директора по учебно-воспитательной работе, социального педагога или психолога.

Задачами данного исследования были выделены:

- определить уровень развития служб школьной медиации (высокий, средний, низкий);
- выявить проблемы развития службы школьной медиации;
- определить модель СШМ в школе;
- определить, какая модель СШМ наиболее перспективна;

В ходе исследования были опрошены следующие респонденты. Заместитель директора по учебно-воспитательной работе, руководитель СШМ. В статусе руководителя СШМ может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, психолог, учитель.

Модели СШМ:

– личностная модель. Преобладает роль личности руководителя СШМ в развитии медиации в школе. Руководитель СШМ принимает медиацию, как полезный инструмент работы учителей и пользу для последующей жизни учащихся. Он принимает адекватные меры по развитию медиации в школе, «заражает» идеей окружающих. Они становятся добровольными помощниками в распространении идей восстановительного подхода.

– организационная модель. Роль школьной администрации в развитии школьной медиации. Если руководитель и заместитель по учебно-воспитательной работе принимают решение об организации СШМ, проводят соответствующий организационные мероприятия по исполнению распоряжений вышестоящих организаций (Муниципальное управления, Рекомендации МинОбра, законодательство РФ). В школе создается

подразделение – СШМ, определяется состав службы. Руководитель СШМ регулярно информирует администрацию школы о проводимой работе и результатах. Результаты становятся частью общей успешной отчетности образовательной организации.

Респондентам было предложено ответить на следующие опорные вопросы:

- 1) что знают родители о медиации в вашей школе?;
- 2) что знают учащиеся о медиации в вашей школе?;
- 3) что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?;
- 4) какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?;

Такой порядок вопросов объясняется тем, чтобы постепенно вовлечь респондента в процесс интервью. Важно знать, что данные вопросы являются лишь основой для ответа и, как правило, респонденты давали полные и развёрнутые ответы. В процессе интервью также задавались дополнительные вопросы, призванные внести чёткость в ответ респондента. Итогом каждого из проведённого интервью получался широкий полный рассказ респондента о состоянии, проблемах службы школьной медиации в их школах.

В частности, в первой из опрашиваемых школ (№80) на вопрос «Что знают родители о медиации в вашей школе?» руководитель дал понять, что родители осведомлены о службе школьной медиации лишь со слов своих детей (учеников данной школы). Во время родительских собраний, родителям о существовании данной службы так же сообщалось.

На следующий вопрос «Что знают учащиеся о медиации в школе?». был получен следующий ответ. В данной школе о службе школьной медиации дети узнают из уроков обществознания, где существует целый блок о конфликтах и навыках их разрешения. Также на этих уроках им дают понять, что конфликтная ситуация не несёт собой лишь деструктивные последствия.

На вопрос «Что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?» руководитель пояснил, что каждый преподаватель в школе имеет

чёткую стратегию поведения в случае возникновения конфликтной ситуации. А именно, каждый конфликт должен быть решён, в случае возникновения противоречий обязательно обращение к специалисту (школьный психолог) для решения возникших противоречий при помощи СШМ.

На заключительный вопрос «Какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?» был дан ответ, что у работников данной школы существует уверенность о возможности бесконфликтного будущего при условии работы СШМ.

В следующей опрошенной школе (№68) результаты оказались следующими.

На вопрос «Что знают родители о медиации в вашей школе?» Руководитель СШМ так же пояснил, что родители оповещены о школьной медиации лишь со слов своих детей, никаких собраний по этому поводу не проводилось.

На второй вопрос «Что знают учащиеся о медиации в школе?», был дан ответ, что при внедрении службы СШМ были проведены лекции, в ходе которых школьникам рассказали о конфликтах и конфликтных взаимодействиях, а также оповестили, что в случае возникновения конфликтов, учащимся предлагается решить возникшие противоречия путём переговоров.

На третий вопрос «Что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?» был дан следующий ответ. Каждый педагог знает, что в случае возникновения конфликтной ситуации, как между учениками, так и между преподавателями, необходимо срочно разрешить её, для того чтобы предотвратить ещё более сильное развитие конфликтной ситуации как в классе, так и в школе.

На четвертый вопрос «Какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?» Был дан следующий ответ, что СШМ напрямую может повлиять на будущее детей, которые при должном знании о конфликте и о способах их разрешений научатся самостоятельно урегулировать возникшие

конфликтные ситуации, что на прямую повлияет на их обучение в лучшую сторону.

В третьей из опрашиваемых школ (№78) на вопрос «Что знают родители о медиации в вашей школе?» руководитель СШМ дал ответ, что родители не располагают данными о школьной медиации в данной школе.

На следующий вопрос «Что знают учащиеся о медиации в школе?», был дан следующий ответ, что дети же в свою очередь, конечно же, осведомлены о том, что в их школе существует служба медиации, но, как правило, разрешают возникшие противоречия самостоятельно и лишь в редких случаях прибегают к разрешению конфликта через посредника. Это связано с тем, что СШМ в данной школе пока находится на стадии развития.

На третий вопрос «Что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?» был дан чёткий ответ, что все педагоги осведомлены о СШМ, но прибегают к ней достаточно редко, разрешают конфликтные ситуации своими методами, либо через санкции, применяемые касаясь учеников, либо просто не обращая на них внимания.

На последний вопрос «Какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?» был дан следующий ответ. При должном развитии медиативные подходы могут напрямую повлиять на микроклимат в школе, а так же на взаимодействия на всех уровнях. Пока внедрение находится лишь на начальной стадии развития и сулит большие перспективы.

В четвёртой школе (№9) на вопрос «Что знают родители о медиации в вашей школе?» был получен уже привычный ответ о том, что не все родители осведомлены о наличии СШМ в школах, где обучаются их дети. И зачастую узнают о СШМ от своих детей.

На второй вопрос «Что знают учащиеся о медиации в школе?» был дан ответ, все дети осведомлены о наличии СШМ и в любой удобный момент могут в случае возникновения противоречий обратиться за помощью к психологу.

На третий вопрос «Что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?» был дан ответ. Педагоги нашей школы также осведомлены о наличии

СШМ в нашем среднеобразовательном учреждении, и иногда прибегают к данной процедуре, так как прекрасно понимают, что такое конфликт и какие последствия он собой несёт.

На четвёртый вопрос «Какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?» Медиативные подходы могут заметно понизить уровень конфликтных взаимодействий, послужат механизмом развития для способствующих укреплению коллективов, как среди учителей, так и среди школьников.

В последней школе (№28) г. Владивосток на вопрос «Что знают родители о медиации в вашей школе?» ответ был получен краткий, но вполне ясный - в большей степени ничего.

На второй вопрос «Что знают учащиеся о медиации в школе?» так же был получен ответ, что далеко не все дети осведомлены и знают о наличии в их средней школе службы медиации, но всё как правило решается между самими школьниками.

На третий вопрос «Что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?» последовал следующий ответ. Не все педагоги знают о том, что в нашей школе есть СШМ и, как правило, разрешают возникшие противоречия самостоятельно. В особо тяжёлых случаях для разрешения конфликтов привлекается детский психолог.

На четвёртый вопрос «Какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?» был дан следующий ответ. Так как внедрение только началось, мы можем лишь предположить, то, что СШМ в данной школе уменьшит уровень проблем, связанных с конфликтными взаимодействиями, ведь, зачастую, школьники разрешают все противоречия самостоятельно даже в те моменты, когда конфликт уже несёт за собой деструктивный характер. Таких случаев хотелось бы избежать.

Опираясь на проведённое исследование в городе Владивостоке можно сделать вывод, что большинству опрошенных школ уровень внедрения СШМ находится на стадии развития (ниже среднего). В городе Владивосток нашли

своё место около восьмидесяти образовательных учреждений, и динамичное развитие СШМ в каждом из них представляется возможными. В результате глубинного интервью было выявлено, что виной подобному показателю развития СШМ является большая загруженность педагогов, школьных психологов, а так же руководства школ. В условиях большой загруженности вышеперечисленных лиц развитие СШМ в большинстве случаев происходит медленными темпами, и количество школ, где уровень СШМ находится на достаточно высоком уровне оставляет желать лучшего. Так же был выявлен такой не маловажный фактор, как отсутствие финансовой поддержки развитию СШМ в среднеобразовательных учреждениях, вследствие чего у педагогов отсутствует мотивация к проведению процесса внедрения и развитию медиации в своих школах.

Не смотря то, что в среднем уровень развития СШМ по городу Владивосток находится на среднем уровне, присутствуют большие перспективы развитию СШМ в среднеобразовательных учреждениях так как, опрашиваемые педагоги в утверждают, что с появлением СШМ в их школах, общее число конфликтов сократилось в разы не только между школьниками, но и между преподавателями, так как конфликты между ними, в большинстве случаев, являются следствием конфликтов между учениками. Данная перспектива является не единственной, опрашиваемые педагоги утверждают, что в классах, где со школьниками проводятся уроки, на которых им читаются все необходимые лекции и курсы, в которых детей знакомят с тем, что же такое конфликт и как его разрешать, избегая деструктивных последствий, наблюдается повышение уровня сплочённости между школьниками, что в свою очередь является несомненным плюсом. Школам города Владивостока присуща, по большей степени, организационная модель, где под регулярным надзором вышестоящих органов проходит хоть и медленное, но постепенное развитие СШМ.

К рекомендациям развития медиации можно отнести, во-первых увеличение проводимых между педагогами собраний, тренингов по

укреплению знаний о СШМ. Во-вторых, обязательное внедрение в среднеобразовательные учреждения предмета о конфликтах и способах их разрешения, где школьники смогут не только ознакомиться с теоретической базой о конфликте, но и будут участвовать и разбирать тематические кейсы.

В первой из исследуемых школ города Арсеньева (№7) были выявлены следующие результаты согласно задаваемым вопросам.

Системного оповещения и разъяснения родителям о СШМ не проводилось и не проводится, однако при личных беседах родители иногда дают понять, что слышали о таком методе разрешения конфликтов в школе. Дети лучше ознакомлены с медиацией в школе, учителя-предметники (обществознание) ведут разъяснительную работу по этому вопросу. В педагогическом коллективе лучше всего дела обстоят у учителей, осуществляющих классное руководство. Они знают, что в школе есть специалист по альтернативному разрешению споров и прибегают к его услугам. Педагоги предметники (зачастую, старшего возраста) предпочитают старые методы взаимодействия. Некоторые из работников школы понимают пользу от внедрения в образовательный процесс СШМ, но системно этот вопрос пока не осуществлен.

В следующей из опрашиваемых школ (№10) положение дел оказалось заметно лучшим. В частности, проводится постоянная работа по снижению уровня конфликтности в школьной среде с активным вовлечением родителей в этот процесс. Доносится мысль о том, что родители тоже участвуют в школьной жизни ребенка. Дети знают, что в школе активно работают все службы субъекты разрешения конфликтов: социальный педагог, психолог, а теперь и СШМ. Они видят их работу и не считают это чем-то необычным. С педагогами ведется работа о разъяснении необходимости СШМ, в частности о том, что такая служба является логичным развитием системы конфликто разрешения. Предполагается, что полное внедрение СШМ еще больше снизит уровень конфликтности в школе и повысит уровень обучения.



В третьей из пяти школ (№5), исследованных в городе Арсеньев результаты можно описать как средние по городу. Например, со СШМ родители в большинстве своем знакомы, но имеют неполное о нем представление и неглубокую вовлеченность. Дети знакомы со школьной медиацией от большего к меньшему соответственно их возрасту. Чем старше ребенок, тем больше он знает. Педагоги с таким методом знакомы, но в основном нормативно: из педагогических собраний и официальных документов, больше всех в вопросе компетентен школьный психолог, который и занимается этим по долгу службы. Но у педагогов уже четко выявляется факт того, что они видят пользу в СШМ. Педагоги верят, что внедрение такого инструмента поможет школе выйти на новый уровень в образовании.

В очередной школе (№8) исследования были выявлены следующие результаты. Школьным психологом, прошедшим специальное обучение, проводится разъяснительная и ознакомительная работа, как с родителями, так и с учениками, поэтому можно сказать о том, что и первые, и вторые представление школьной медиации имеют. Психолог также утверждает, что всему педагогическому составу доноситься мысль о «привитии медиации». Чтобы все этим «заболели». Из всего вышеописанного можно понять – в школе уверены, что СШМ безусловно полезное явление.

В последней из школ (№3) города Арсеньева, попавших под исследование, результаты также можно охарактеризовать как средние по городу, но лучшие, чем по региону. В школе проводятся классные часы во всех параллелях о способах разрешения конфликтов и о школьной медиации, в частности. Родители знают об этом, так как они знакомятся с тем материалом, который выдается их детям. А так как классные часы проводятся классными руководителями, то и большинство педагогов вовлечены в тему. Такое единство в погружении в тему практически исключает негативное отношение к СШМ и настраивает на позитивный лад в работе в будущем

Согласно проведённому исследованию посредством глубинного интервью можно сделать выводы, что в отличие от города Владивосток, школы

города Арсеньев держат заметно более высокий уровень развития СШМ, связано это, в первую очередь с тем, что общее количество школ равно десяти, в следствие чего, общее количество нагрузки на педагогов заметно меньше, нежели чем в городе Владивосток, так же абсолютно все школьные психологи города Арсеньев прошли необходимые курсы СШМ, созданные при поддержке «Управления по работе с муниципальными учреждениями образования Администрации города Владивостока» и активно практикуют и внедряют медиацию в школах. Исходя из того, что город сравнительно небольшой, можно сделать выводы, во-первых, о том, что в городе Арсеньев СШМ, активно развивается и практикуется, сталкиваясь лишь с небольшими трудностями о вовлеченности родителей в процесс развития СШМ, но в перспективе, данная проблема может в скором времени разрешиться. Опрошенные педагоги утверждают, что с внедрением СШМ проблем с разрешением и регулированием конфликтных ситуаций практически не возникает. Процесс обучение в каждом образовательном учреждении города Арсеньев протекает под строгим надзором школьных психологов, вследствие чего вероятность возникновения конфликтов на любом из уровней взаимодействий минимизирована. Со слов педагогов, в случае появления в школьном коллективе конфликтной личности, с ней обязательно проводятся разъяснительные работы, чтобы уменьшить риск возникновения конфликтов в дальнейшем. Школам города Арсеньев присуща, в большей степени личностная модель, так как исследование показало, что руководители всех школ серьёзно относятся к развитию СШМ в своих школах, поддерживая всесторонне развивая медиацию в своих школах.

Что касается наиболее перспективной модели СШМ, исходя из проведённого исследования можно сделать вывод о том, что личностная модель показывает более успешную продуктивность в развитии СШМ. Так как на практике видно, что только благодаря чётким и слаженным действиям руководителя, уровень СШМ держит очень достойную планку и продолжает динамично развиваться на пути к бесконфликтному развитию.

Исходя из проведённого исследования можно сделать вывод о том, что конфликтов между учениками и учителями, а также между учениками разных национальностей практически не возникает в связи с развитием медиации в обоих городах, но стоит отметить, что большинство межкультурных конфликтов возникает в отношениях между родителями учеников так называемые конфликты типа «родитель – родитель». Катализатором для подобных конфликтов служат, как правило, конфликты между их детьми, несущие быстротечный характер и умело разрешаются школьными психологами в большинстве случаев путём применения СШМ. В свою же очередь родители не спрашивают мнение детей и вступают в активное противоборство, разрешить которое весьма сложно. К способам разрешения подобных конфликтов можно отнести применение СШМ, но, исходя из проведённого исследования, можно сделать вывод, что подобное разрешение открытых противоборств на данном этапе развития СШМ не представляется возможным, так как родители не в достаточной мере осведомлены о такой методике как СШМ.

Подводя итоги главы, можно сделать выводы о том, что метод глубинного интервью, как никакой другой подошёл для исследования уровня СШМ и помог сделать следующие выводы. Школы города Владивостока, в которых проводилось исследование, показали средний уровень по причинам большой загруженности преподавателей исследуемых школ. Но стоит отметить, что во всех опрашиваемых школах СШМ ввелось относительно недавно и развивается пускай и медленным, но вполне уверенными шагами, и уже на данном этапе некоторые школы показывают хорошие результаты сравни с другими школами. Так же стоит отметить, что среднеобразовательным учреждениям Владивостока присуща, в большей степени, организационная модель, где развитие СШМ выпадает на плечи психологов, нежели руководителей. Для дальнейшего успешного развития школам Владивостока необходимо прилагать ещё больше усилий по укреплению и становлению

СШМ, путём обучения психологов, и созданию для школьников уроков о конфликтах и их разрешениях.

Что касается города Арсеньева, можно сделать выводы о том, что в школах этого города развитие медиации на уровень выше, нежели во Владивостоке, и имеет высокий уровень, в большей степени из-за того, что загруженность педагогов и педагогов психологов ниже, что позволяет СШМ успешно всесторонне развиваться. В школах Арсеньева активно практикуется и развивается СШМ путём проведения собраний, открытых уроков с детьми, родителями и педагогами, а также с внедрением СШМ общее количество конфликтов в среднеобразовательных учреждениях заметно сократилось. Школам города Арсеньев в большей степени присуща Личностная модель, так как именно руководство осознаёт всю важность внедрения подобной технологии по альтернативному разрешению конфликтов в школе.

## Заключение

На сегодняшний момент медиация в школе занимает немаловажную нишу в процессе становления подростков, учеников школы как личностей. Ведь школа является одним из самых важных институтов общества, где человек от самого начала обучения до его окончания переживает множество кризисов, конфликтов, как внутриличностных, так и межличностных, которые впоследствии повлияют на его развитие и становление в обществе.

Цель школьной медиации заключается в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства для полноценного развития и социализации детей и подростков. Ведь именно на школьные годы выпадает переходный возраст детей, возраст, характерный повышенной импульсивностью, активностью, а также склонностью к девиантному поведению, вследствие чего возникает множество конфликтов. Задача школьной службы медиации, в свою очередь, состоит в том, чтобы помочь ученикам спокойно реагировать на возникающие конфликты и научиться разрешать их, не прибегая к физической силе, которые впоследствии могут привести к деструктивным последствиям для школьников.

В настоящее время происходит активное внедрение медиации систему среднего образования. Связано это, в первую очередь, с принятием законопроектов, обязывающих внедрение примирительных процедур в школы. Делается это для того, чтобы создать в стенах среднеобразовательных учреждений гуманную и безопасную обстановку, которая поспособствует успешному становлению личности и научит её правильному социальному взаимодействию. Активно разрабатываются программы для обучения не только педагогов психологов, но и школьников, явным примером является программа «Круг сообщества», чьей задачей является помощь школьникам решать возникшие конфликтные ситуации при помощи всё таких же школьников, прошедших необходимые курсы. Также, не редкостью стали и различные акции, посвящённые СШМ. К примеру, в городе Владивостоке в начале апреля

стартовала акция «Владивосток – город мира и добра». Целью данной акции являлось привлечение внимания общественности и самих школьников к тому, что бесконфликтному общению надо обучать.

В рамках данной работы было проведено исследование методом глубинного интервью в школах Приморского края, а в частности городов Владивосток и Арсеньев с целью оценки уровня внедрения примирительных процедур в школы. Внедрение СШМ в школы Приморского края активно началось с 2016 года. На данном этапе уровень внедрения СШМ в городе Владивосток находится на среднем уровне. Связано это, в первую очередь, огромной загруженностью педагогического состава школ, которые не способны в полной мере посвятить себя развитию примирительных процедур. Также стоит отметить, что отсутствие мотивации к развитию СШМ у педагогов вызвано тем, что такая работа не поощряется дополнительными материальными выплатами, а ограничивается обычной зарплатой. Также было выявлено что, в школах города Владивостока в большей степени преобладает организационная модель развития примирительных процедур, иными словами развитие СШМ ложиться на плечи непосредственно педагогов.

В городе Арсеньеве уровень внедрения СШМ находится на достаточно высоком уровне, вызвано это, сравни с Владивостоком, небольшим уровнем загруженности педагогов. И в большей степени, именно этот фактор способствует динамичному развитию СШМ в школах города. В ходе исследования так же было выявлено то, что в школах города Арсеньев с внедрением СШМ заметно сократился уровень возникновения конфликтов не только по типу ученик-ученик, но и по типу ученик-учитель. Данное явление вызвано тем, что любая конфликтная ситуация немедленно разрешается школьным психологом, прошедшим необходимое обучение. Регулярно в школах города проводятся лекции в игровом формате для учеников, как младших, так и старших классов. Школам города Арсеньев в большей степени присуща личностная модель, так как руководители выбранных для опроса

школ, осознают всю ценность введения медиации в школы, и соответственно следят за реализацией внедрения СШМ, а также за повышением его уровня.

При обработке результатов глубинного исследования было выявлено, что наиболее перспективной моделью СШМ является личностная модель. В школах, где развитие медиации происходит по типу личностной модели (г. Арсеньев) процесс развития полностью контролируется руководителем среднеобразовательного учреждения, вследствие чего наблюдается хорошая динамика развития СШМ. В отличие от города Арсеньев, в школах Владивостока преобладает организационная модель, где развитие медиации происходит за счёт работы администрации и школьного психолога, как следствие развитие происходит самостоятельно без участия руководства и с его стороны контролируется лишь косвенно.

Основываясь на проведённом исследовании, были разработаны практические рекомендации о способах создания и развития СШМ:

Увеличение проводимых среди педагогов, обучающих медиативному подходу в школе, тренингов. Это поспособствует укреплению знаний о СШМ и соответственно повысит уровень квалификации школьных педагогов, благодаря чему в дальнейшем разрешение возникших противоречий будет качественным.

Создание в рамках развития СШМ открытых уроков, где педагоги подробно объясняют школьникам, что же такое конфликт, обозначат его плюсы и минусы, а так же подробно познакомятся с таким альтернативным способом разрешения споров, как медиация. Цель данной рекомендации заключается в том, чтобы помочь детям самостоятельно понять, что конфликт не всегда несёт собой лишь деструктивные последствия, и то, что при его возникновении он должен быть устранён. В чем и поможет служба школьной медиации. Подробные занятия рекомендовано проводить в «игровой форме», путём решения поставленных перед группой лиц задач.

Активное проведение различных акций, которые помогут привлечь к развитию школьной медиации не только педагогов и учеников, но и родителей,

которые, как показали исследования, знают о процедуре лишь косвенно, либо вообще не знают. Привлечение родителей к процедуре способствует более активному внедрению СШМ именно за счёт того, что прохождение всех необходимых курсов позволит им не только хотеть, но и компетентно помогать детям в семье в сложных, потенциально конфликтных ситуациях. В частности, в трудные, критические периоды их жизни и становления. В результате чего, нагрузка, оказываемая на школьных педагогов, сократится, что в свою очередь поможет дать толчок к развитию СШМ.

Исходя из вышеизложенного следует, что гипотеза подтвердилась, так как развитие СШМ в различных общеобразовательных организациях проходит разными способами. И проявляется в том, что личностной модели присущ высокий уровень развития СШМ в общеобразовательных организациях. В свою очередь, организационная модель показывает средние показатели.



## Список литературы

1. Аллахвердова, О.В. Карпенко, А.Д. Медиация – переговоры в ситуации конфликта: учеб. пособие / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – СПб. : Питер, 2010. – 178 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология: учебник. – 4-е изд., испр. и доп. / А.Я. Анцупов. – М. : Эксмо, 2009. – 512 с.
3. Аболонин, В.О. Коммерческая медиация в России: особый вектор развития / В.О. Аболонин. – М. : Закон, – 2012. – 67 с.
4. Агеева, Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева. – Ульяновск. : УлГТУ, 2010. – 200 с.
5. Бесемер, Х. Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н.В. Маловой. – Калуга. : Духовное познание, 2004. – 176 с.
6. Белановского, С.А. Метод фокус-групп / С.А. Белановского. – М. : Изд-во Магистр, 1996. – С. 94.
7. Брейтуэйт, Д. Преступление, стыд и воссоединение / Пер. с англ Н.Д. Хариковой; под общ. ред. М.Г. Флямера. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002. – 51 с.
8. Вишневская, А.В. Медиация как технология регулирования конфликта / А.В. Вишневская. – Пермь. : Дайджест, 2009. – 10 с.
9. Восковский, А. Медиация в России: легализация и перспективы развития // Еженедельник "Экономика и жизнь". – СПб. : Питер, 2010. – №31. – 44 с.
10. Гришина, Н.В. Психология конфликта, 2-е изд. / Н.В. Гришина. – СПб. : Питер, 2008. – 544 с.
11. Европейский кодекс поведения медиаторов [Электронный ресурс], Режим доступа: [http://arbimed.ru/kodeks\\_mediatora](http://arbimed.ru/kodeks_mediatora)
12. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2009. – 215 с.

13. Журавлева, И.В. Об использовании основных типов интервью в практике социологических исследований // Вопросы методики и техники социологических исследований. – М. : Статистика, 2006. – С. 92 – 103.

14. Загайнова, С.К., Ярков, В.В. Комментарий к Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» / С.К. Загайнова, В.В. Ярков. – М. : Infotropic media, 2011. – 12 с.

15. Зинова, Е.Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) / Е.Ю. Зинова. – Ханты-Мансийск. : ЦПР, 2011. – 107 с.

16. Карабанова, О.А. Психология семейных отношений и семейного консультирования: Учебное пособие / О.А. Карабанова. – М. : Гардарики, 2005. – 320 с.

17. Карнозова, Л.М. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 148 с.

18. Карнозова, Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация // Вестник восстановительной юстиции. Вызовы и стратегии. Вып.10. – М. : МОО «Судебно-правовая реформа», 2013. – 260 с.

19. Карнозова, Л.М. Методические рекомендации по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательной организации. / Л.М. Карнозова. – М. : ФБГУ «Федеральный институт медиации», 2015. – 15 с.

20. Коновалов, А.Ю. Модели работы с конфликтами на основе восстановительной медиации в системе образования [Электронный ресурс] // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2014. – №3. Режим доступа: <http://psyedu.ru/journal/2014/3/Konovалov.phtml>

21. Коновалов, А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере / А.Ю. Коновалов // Директор ССУЗа, – № 03. 2014. – С. 29 – 35.

22. Литвинов, А.В. Введение в медиацию [Электронный ресурс] / А.В. Литвинов. – Режим доступа: [http://samlib.ru/i/liwindiw\\_fktrcfndr\\_walentinowich/medl.shtml](http://samlib.ru/i/liwindiw_fktrcfndr_walentinowich/medl.shtml)

23. Мариносян, Т.Э. Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов в системе образования / Т.Э. Мариносян // Новое в психолого-педагогических исследованиях. – М. : Эксмо, 2012. №1 – С. 50 – 55.

24. Максудов, Р.Р. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере // Директор ССУЗа, – № 03. 2014. – 35 с.

25. Мельниченко, Р.Г. Медиация: учебное пособие для бакалавров. / Р. Г. Мельниченко. – М. : «Дашков и Ко», 2016 – 192 с.

26. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон № 193-ФЗ от 27 июля 2010 г. // Российская газета, 2010. – №5247.

27. Области применения медиации [Электронный ресурс] / Официальный сайт арбитражного суда республики Бурятия. – режим доступа: <http://buriatia.arbitr.ru/process/mediation>

28. Особенность работы семейного психолога [Электронный ресурс] / Официальный сайт института инновационных психотехнологий. – Режим доступа: [http://www.psyin.ru/library/Osobennost\\_raboty\\_semeynogo\\_psihologa.html](http://www.psyin.ru/library/Osobennost_raboty_semeynogo_psihologa.html)

29. Пель, М. Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. – М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. – 400 с.

30. Пинкевич, А.Г., Сунами А.Н. Прикладные технологии педагогической конфликтологии / А.Г. Пинкевич, А.Н Сунами. – М. : Peer mediation. 2014. – 175 с.

31. Плотников, В.И. Социально-биологическая проблема / В.И. Плотников. – Свердловск. : УрГУ, – 1975. – 190 с.

32. Правовое регулирование медиации [Электронный ресурс], Режим доступа: <http://imright.ru/pravovoe-regulirovanie-mediacii/>)

33. Стандарты восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. – М. : МОО «Судебно – правовая реформа», 2010. – №7 – С. 139 – 145.

34. Сталберг, Д. Третий голос. Успешная медиация конфликта / Д. Сталберг, – М. : «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014. – 224 с.

35. Хачатурова, М. А. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов/ М. А. Хачатурова, // Психология. Журнал ВШЭ. 2014. – №3. – С.164-176.

36. Хазанова М.А. Путь становления личности. Психологические основы и социальная значимость «школьной медиации» // Медиация и право. – СПб. : Питер, 2016. – №2. – С. 18 – 23.

37. Хазанова, М.А. Значение и возможности метода медиации в современной образовательной системе // Медиация и право. – СПб. : Питер, 2012. – №4. – С. 66 – 74.

38. Чумиков, А.Н. Переговоры – фасилитация – медиация: учебное пособие для студентов вузов / А.Н. Чумиков. – М. : «Аспект Пресс», 2014. – 160 с.

39. Шамликашвили Ц.А. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров: что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре медиации: Учебное пособие для вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция». – М. : Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – 49 с.

40. Шамликашвили, Ц.А., Харитонов С.В. Вестник федерального института медиации / Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов. – М. : Эксимо, 2017. – № 1. – С. 30 – 50 .

41. Шамликашвили, Ц.А. Секреты медиации / Ц.А. Шамликашвили, – М. : Эксимо, 2008. – № 2. – С. 92 – 94.

42. Шамликашвили, Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей [Электронный ресурс]: Ц.А. Шамликашвили – Режим доступа: <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/#ixzz4R6oi2t1F>

43. Шамликашвили, Ц.А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров: Метод. пособие. М. : ООО Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2013. – 128 с.

44. Эберг, А. Посредничество как эффективный инструмент разрешения споров // Хоз-во и право. М. : Эксмо, 2008. – № 12. – С. 78 – 83.

45. Ядов, В. А. Описание, объяснение, понимание социальной реальности // 3-е изд., – Москва. : Омега – Л, 2007. – С. 92 – 103.

## Приложение А

### Глубинное интервью

Респондентами выступили: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе. Руководитель СШМ. В статусе руководителя СШМ может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, психолог, учитель.

Опорные вопросы:

1. Что знают родители о медиации в вашей школе?
2. Что знают учащиеся о медиации в вашей школе?
3. Что должен знать каждый педагог о медиации в вашей школе?
4. Какую пользу может принести медиативные подходы в вашей школе?

Данное интервью будет проводиться в общеобразовательных организациях городов Арсеньев и Владивосток.

**Приложение Б**  
**Уровень активности служб школьной медиации г.**  
**Владивостока в 2016 – 2018 гг.**

**Таблица Б.1 - Уровень активности служб школьной медиации г.**  
**Владивостока в 2016 – 2018 гг.**

	СШМ активно работают	СШМ формально работают	СШМ не работают
Первомайский	№№ 35, 50, 62, 81	№№ 21, 25, 27, 32, 41, 37, 45, 54, 59, 65, 74	№ 29
Первореченский	№№ 38, 52, 56, 68, 82	№№ Г 2, 1, 10, 19, 23, 43, 51, 53, 67, 76, 83	№ 69
Советский	№№ Лицей 3, 37, 48, 79	№№ 12, 16, 58, 60, 61, 63, 70, 71, 72	№№ 7, 44
Ленинский	№№ Г 1, 9, 14, 22, 28, 40, 57, 64, 73, 77, 80	№№ Лицей Тех, 2, 8, 11, 47, 66, 77, 78	
Фрунзенский	№ 15	№№ 5, 6, 13, 17, 18, 20, 26, 39, 46	№№ 42, 49
Количество ОУ	25	47	6

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный федеральный университет»

---

**ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

Департамент социальных наук

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ**

на дипломную работу **Мурылёва Никиты Алексеевича**

по направлению подготовки 37.03.02 - «Конфликтология»

группа: Б4408

на тему: «**Медиация в школе: цели, перспективы, проблемы**»

Дата защиты: «5» июль 2018 г.

Сегодня медиативная практика разрешения конфликтных ситуаций чрезвычайно востребована в мире. К ней обращаются при возникновении проблем в семье, споров в бизнесе, и во многих странах для решения вопросов компенсаций для снижения тяжести уголовных преступлений.

Весьма перспективным является также использование медиации в школе. Здесь главным фактором увеличения её популярности является как раз примирение участников конфликта, а это очень важно, ведь они, возможно, ещё многие годы будут вынуждены общаться друг с другом. Кроме того, участие в процессе медиации даёт ребёнку понимание технологии решения конфликта, что может очень пригодиться в жизни. Школьная медиация в нашей стране имеет ещё совсем небольшой опыт, её внедрение сталкивается с трудностями. Этим вопросам и посвящена дипломная работа Н.А.Мурылёва.

Данная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы и 2 приложений. План работы отражает содержание заявленной темы. В качестве объекта выпускного исследования автор выбрал медиацию в системе среднего образования. Основная цель – определение проблем и перспектив развития школьной медиации в Приморском крае. Автор выдвигает гипотезу: создание и развитие служб школьной медиации в различных образовательных организациях проходит разными способами, что проявляется в появлении различных моделей этих служб.

План полностью отражает содержание работы. Наибольшую значимость имеет третья глава, в которой описывается методика, цели и результаты проведённого автором глубинного интервью с представителями школ Владивостока и Арсеньева.



К сильной стороне настоящей работы относится выявление реальных проблем с внедрением медиации в школе. В первую очередь, это – незаинтересованность учителей. В работе показана и причина этого явления, в данном случае звучащая странно, но симптоматично – недофинансирование. Учителя из Владивостока отмечают, что им не доплачивают за внедрение медиации. То есть до них администрацией не была донесена мысль, что медиация в школе – это не дополнительная нагрузка, а методика разрешения школьных конфликтов и, в какой-то мере – методика воспитательной работы. Вызывает удовлетворение, что преимущества медиации начинают осознавать и применять в школах Арсеньева.

В своём исследовании Мурылёв Н.А. продемонстрировал навыки работы с теоретическими источниками, проявил самостоятельность и инициативу, умение проводить эмпирические исследования, анализировать их результаты, формулировать выводы и предложения. В процессе подготовки и написания дипломной работы автором сдвигались сроки выполнения календарного графика.

Результаты исследования Мурылёва Н.А. могут быть востребованы для корректировки внедрения медиативной практики в школы Приморского края.

При проверке на антиплагиат через модуль SafeAssign интегрированной платформы электронного обучения (LMS) Blackboard работа Мурылёва Н.А. показала результат оригинальности, равный 84%. Все цитирования оформлены корректно.

Содержание работы показывает, что тема исследования раскрыта, поставленная цель достигнута.

Дипломная работа Мурылёва Н.А. на тему «Медиация в школе: цели, перспективы, проблемы» полностью соответствует требованиям, предъявляемым ГОС к подобному виду научных работ, может быть рекомендована к защите и заслуживает оценки «хорошо».

Руководитель ВКР: К.ПОЛИТ.Н.  
(уч. степень, уч. звание)

  
(подпись)

Н.Н.Ткачёва  
(и.о. фамилия)

« 20 » июня 2018 г.