

# СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИИ

## MODERN PROBLEMS OF PSYCHOLOGY

УДК 37.013.77

ББК 74.00

Д 71

**А.М. Дохойн**

*Кандидат психологических наук, доцент, заведующий кафедрой социальной, специальной педагогики и психологии Армавирского государственного педагогического университета; E-mail: d.a.m@mail.ru*

### МЕДИАЦИЯ КАК ИННОВАЦИОННОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В РАБОТЕ ПЕДАГОГА-ПСИХОЛОГА

*(Рецензирована)*

**Аннотация.** Статья посвящена одному из инновационных направлений работы с детьми в сфере образования – школьной службе медиации, которая востребована временем и должна стать одной из приоритетных задач в области современного школьного образования. В статье раскрываются возможности медиации, которые позволяют обеспечить защиту прав детей и создать условия для формирования благоприятного психологического климата в общеобразовательном учреждении. Статья содержит убедительные аргументы, подтверждающие значимость и важность медиации как одного из инновационных направлений работы будущего педагога-психолога.

**Ключевые слова:** медиация, конфликт, медиатор, инновационное направление, школьная восстановительная конференция; круг сообщества, семейная конференция.

**A.M. Dokhoyan**

*Candidate of Psychology, Associate Professor, Head of the Department of Social and Special Pedagogy and Psychology, the Armavir State Pedagogical University; E-mail: d.a.m@mail.ru*

### MEDIATION AS THE INNOVATIVE DIRECTION IN WORK OF THE EDUCATIONAL PSYCHOLOGIST

**Abstract.** This paper is devoted to one of the innovative areas of work with children in education – to school service of mediation which is demanded by time and has to become one of priority tasks in the field of modern school education. The publication reveals possibilities of mediation which allow providing protection of the rights of children and to create conditions for formation of favorable psychological climate in educational institution. The paper contains the convincing arguments confirming the importance of mediation as one of the innovative areas of work of future educational psychologist.

**Keywords:** Mediation, conflict, mediator, innovative direction, school recovery conference; circle of community, family conference.

В настоящее время Российская Федерация, активно интегрируясь в мировое образовательное пространство, переходит на международные нормы и стандарты.

Министерство образования и науки РФ уделяет огромное внимание организации и работе служб школьной медиации в образовательных учреждениях. В связи с этим Министерством образования и науки РФ разработаны и опубликованы практические рекомендации по созданию таких служб в современных образовательных учреждениях [1].

Федеральный закон от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» определяет медиацию «как способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения» [2].

Существующие подходы к определению медиации и их анализ показал, что медиация может рассматриваться как определенная форма социально-психологической помощи всем участникам образовательного процесса в конфликтах, тяжелых жизненных ситуациях [3: 23]; как инструмент разрешения конфликтов; как эффективный инструмент предупреждения и профилактики конфликтов; как эффективная технология предупреждения и профилактики конфликтных ситуаций [4].

Существование множества точек зрения к пониманию медиации свидетельствует об актуальности и степени разработанности этого явления.

Кроме этого, актуальность создания Школьных служб примирения обусловлена вышедшим Указом президента Российской Федерации о «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 годы», который определяет это направление как инновационное и

одно из ведущих в школьном образовании [1].

В связи с этим государственная стратегическая политика актуализирует ряд организационных, научных, содержательных, процессуальных, технологических вопросов, касающихся развития школьных служб примирения в современных школах, хотя в последнее время медиация активно стала использоваться в юридической, психологической, управленческой практике [4: 10].

Поэтому многие вопросы, касающиеся исследования медиации, требуют своей разработки, нуждаются в уточнении и углубленном изучении. Например, такие вопросы, кто может быть медиатором, какие технологии могут привести стороны к примирению, как организовать процесс медиации при разрешении конфликта в различных образовательных учреждениях, является ли медиация условием успешной социализации школьника и др. остаются до сих пор открытыми. Частичному решению этих вопросов посвящена данная статья.

Статистические данные свидетельствуют о том, что Службы примирения в современных школах России работают с 2001 г., что накоплен достаточный педагогический опыт их деятельности.

Теоретический анализ специальной литературы свидетельствует о том, что часто возникающие конфликты между родителями и педагогами, родителями и учениками, педагогами и учениками, учениками требуют постоянного вмешательства со стороны и урегулирования конфликтной ситуации, что входит в обязанности работы таких Служб.

Пилотажное исследование показало, что 57% конфликтов приходится на конфликты с друзьями, на конфликты с одноклассниками 47%, конфликты с родителями – 33%, конфликты с педагогами – 12%. Причиной для создания

конфликтной ситуации у 58% подростков явилось соперничество [3].

В связи с этим любой современной школе жизненно необходима Служба школьной медиации, основными задачами которой являются формирование социализации и мировоззрения обучающихся; создание здорового психологического климата в школе; профилактика снижения проявления коррекционного асоциального поведения учащихся; профилактика снижения количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними [2].

Служба школьной медиации может состоять из психологов, которые имеют специальное образование, социальных педагогов, старшеклассников, родителей, прошедших теоретическую подготовку по основам школьной медиации, проведению тренингов по освоению основных навыков медиации с опытным медиатором [2].

Интересным является тот факт, что в общеобразовательной школе медиаторами могут быть не только взрослые, но и учащиеся, которым проще достичь взаимопонимания своих сверстников. Такая работа для них в школьных Службах медиации – это своеобразный тренинг в формировании коммуникации как взаимодействия; коммуникации как кооперации; коммуникации как условия интериоризации и рефлексии. Таким образом, коммуникация как многоаспектное явление в образовательном процессе современной основной школы определяет состав коммуникативных универсальных учебных действий учащихся в школьных Службах медиации [5: 59].

Как правило, со школьниками, участвующими в конфликте, работает также директор школы или классный руководитель. В любом случае медиаторы должны быть компетентными в конфликтологии, психологии, педагогике, юриспруденции, применении медиативных

технологий, нормативных актах, регулирующих их деятельность.

Содержание деятельности медиатора заключается в установлении и умении поддерживать контакт с собеседником, разъяснении и соблюдении принципов восстановительной медиации, помощи человеку осознать последствия своих поступков, принятии ответственности, организации диалога между сторонами конфликта, формирования мировоззрения [6].

К сожалению, мировоззренческий принцип не получил дальнейшего развития в практической педагогической деятельности (ввиду отсутствия общенациональных базовых ценностей и идеалов), поэтому улучшение качества школьного образования многие ученые и педагоги-практики связывают с изменением его общей направленности на личность учащегося [7].

Основными профессиональными действиями медиатора являются: учет мнения других, анализ конфликтной ситуации; выделение самого важного и существенного; снятие напряжения, приведение сторон к деловому обсуждению, выработка взаимных обязательств, включение в переговоры в случае, если стороны испытывают какие-либо затруднения, выбор слова, интонации, конструктивное обсуждение всех возможных вариантов, прогноз возможных будущих решений [8].

Таким образом, деятельность медиатора направлена на достижение главной цели – превращения школы в безопасное, комфортное пространство для всех участников образовательного процесса; решения задачи – создания безопасной среды во время работы, создания условий для взаимопонимания и налаживания контакта со сторонами конфликта.

Основная функция школьного медиатора заключается в сохранении психологического климата на протяжении всей медиации и

соблюдении следующих условий: конфликт должен достигнуть стадии, когда его невозможно разрешить без привлечения третьей стороны; все стороны конфликта должны иметь мотивацию к привлечению медиатора [8].

В школьной образовательной практике в зависимости от вида конфликта, от содержания происшедшего применяется одна из существующих программ примирения: «Восстановительная медиация (программа примирения)»; «Школьная восстановительная конференция»; «Круг сообщества» («круг примирения»); «Семейная конференция» [6].

Каждая из перечисленных программ имеет свои особенности, но общими для всех перечисленных программ являются принципы добровольности, конфиденциальности, нейтральности, информированности.

Реализация любой программы начинается с подготовительного этапа. Школьный медиатор вводит конфликтующие стороны в процесс медиации: уточняются цели предстоящей встречи, разъясняется суть медиации, обсуждаются время и регламент встреч, проговариваются права и ответственность сторон.

В ходе реализации программы восстановительной медиации или программы примирения медиатор заранее готовится к запланированной встрече, продумывает ее организацию и проведение, оговаривает правила поведения обеих сторон, подчеркивает, что он не представляет ни одну из сторон и не является ни адвокатом, ни советчиком.

Во время встречи медиатор следит за соблюдением договоренностей, поддерживает атмосферу доверия, справедливости, нейтральности, обеспечивает равные возможности сторон в совместном обсуждении проблемы, предотвращая использование сторонами давления, запугиваний, создает определенный психологический климат.

Как вариант, в условиях реализации данной программы медиатор может предложить предварительные встречи с каждой из сторон по отдельности, место проведения, продолжительность встреч, которые дополнительно определяются по обоюдному согласию сторон.

В рамках данной программы широкое распространение получил метод челночной медиации, заключающийся в том, что часто в школе возникают ситуации, когда конфликтующие стороны не могут встретиться или в последний момент отказались от медиации, но при этом не отказываются от переговоров. В этом случае медиатор встречается с каждой из сторон отдельно, проводит беседы, использует разные способы получения положительных результатов, например, предлагает одной из конфликтующих сторон письмо с извинениями и др.

При реализации программы примирения медиатор создает условия взаимопонимания, развивает способности людей понимать друг друга, договариваться. Общепринятым приемом в таких ситуациях является «встреча за столом переговоров», которая освобождает конфликтующие стороны от негативных эмоций и нацеливает их на совместный поиск путей выхода из конфликта.

Анализ специальной литературы показал, что в последнее время в школах часто встречаются затяжные конфликты: между двумя классами, между учеником и классом. Конфликтная ситуация может охватывать до 60 человек.

В этом случае должна работать программа по школьной восстановительной конференции, направленная на устранение вреда, нанесенного отношениям в рамках школьного сообщества, и антиобщественного поведения.

Согласно требованиям такой программы, в школьной восстановительной конференции могут

принимать участие пострадавшие, их родители, друзья, обидчики, ответственные за причинение вреда, и их сторонники, ключевые сотрудники школы, которые оказались в числе пострадавших [9].

Реализация такой программы требует много времени на подготовку конфликтующих сторон, поскольку при групповом конфликте могут сработать, прежде всего, групповые стереотипы, и подростки не смогут открыто выразить свое мнение, не захотят идти на примирение, что значительно снижает их статус в глазах референтной группы.

Конфликтующие стороны имеют разные представления о предмете спора: то, что значимо для одного, может быть совершенно не важным для другого.

Цель медиатора в данном случае – помочь не только наладить конструктивную коммуникацию конфликтующих сторон, но и снять психологические барьеры противостояния, помочь увидеть в другой стороне не врагов, а партнеров для совместного поиска взаимоприемлемых решений.

Поскольку медиация проходит с людьми, находящимися в состоянии противостояния, борьбы, негативного отношения друг к другу, медиатор должен прояснить конфликтную ситуацию, разобраться в ней, убрать накал эмоций и только потом конструктивно провести школьную восстановительную конференцию [6].

Следующая программа «Круг примирения» применяется для выявления значимых для детей вопросов взаимодействия с окружающими и выработки правил общения. При использовании этой программы медиации участники рассаживают по кругу, где каждый может высказаться. Работая в «круге примирения», подросток может прийти к пониманию мотивов своих поступков, поступков других людей. Как результат – признание своей вины и извинения.

Медиация используется и в работе с семьей. Задачей является знакомство с методом медиации родителей, что позволит им включиться в решение проблем своих детей, компетентно помочь детям в кризисные периоды их жизни [6].

Одной из интересных техник медиации с семьей является «Круг заботы», которая проводится с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.

«Круг заботы» – это серия занятий, цель которых – помочь участникам программы озвучить ситуацию конфликта, осознать ее. Медиатор пытается вытащить скрытые, глубинные причины конфликта, использует семейную терапию, дает большие возможности членам семьи осознать необходимость собственных усилий и изменений.

В данной процедуре могут участвовать педагог-психолог, который обследует семью, выявляет круг лиц, способных заботиться о ребенке и оказать влияние на членов семьи, социальный педагог, учителя, одноклассники, друзья и т.д.

В специально подготовленном помещении участники рассаживаются по кругу, чтобы все они видели друг друга, это способствует конструктивному общению и взаимопониманию. Во время встреч медиатор уточняет, насколько каждый из них заинтересован в осуществлении заботы о ребенке, когда и в какой форме они хотели бы взаимодействовать.

Нельзя сказать, что подростки после работы медиатора станут послушными и управляемыми, но они станут более адекватными, у них появится вера в свои силы, семьей [6].

Большую роль играет заключительный, рефлексивный этап любой восстановительной медиации, который можно организовать с чаепитием. На этом этапе обсуждаются следующие вопросы: удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное, что важного

для себя они узнали в результате встречи, выполнено ли достигнутое соглашение и др.

Таким образом, медиативный подход доказывает свою состоятельность при решении многих конфликтов и рассматривает медиацию как инновационное направление работы педагога – психолога, обеспечивающее защиту прав детей,

создающее комфортные условия для формирования благоприятного психологического климата в образовательном учреждении и решения конфликтов.

Следовательно, Служба школьной медиации, востребованная временем, является приоритетным направлением в развитии современного школьного образования.

#### Примечания:

1. Дохоян А.М. Медиация как форма разрешения школьных конфликтов // Экономические и гуманитарные исследования регионов. 2016. № 2. С. 25-28.

2. Концепция и практика восстановительной медиации. Вып. 7. М.: Центр «СПР», 2010.

3. Маловичко И. Брошюра для детей. Волгоград, 2007.

4. Насырова Е.И., Стернин И.А. «Посредничество» или «медиация»: к вопросу о терминологии // Третейский суд. 2007. № 1 С. 10.

5. О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации: письмо Минобрнауки России от 18.11.2013 № ВК-844/07 (вместе с Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, утвержденными Минобрнауки России 18.11.2013 № ВК-54/07вн) // СПС КонсультантПлюс. М., 2017. Загл. с экрана.

6. Реутова Л.П. Система формирования и развития профессионально-педагогического мировоззрения учителя: дис. ... д-ра пед. наук. Майкоп, 2006. 390 с.

7. Реутова Л.П., Хакунова Ф.П. Многоаспектность коммуникации как источник происхождения коммуникативных универсальных учебных действий учащихся // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. 2016. Вып. 2(174). С. 52-59.

8. О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы: указ Президента РФ от 01.06.2012 № 761 // Собрание законодательства РФ. 2012. № 23, ст. 2994. С. 41-46.

9. Hopkins B. Just Schools. A Whole School Approach to Restorative Justice Jessica Kingsley Publishers. L.; N. Y., 2004.

#### References:

1. Dokhoyan A.M. Mediation as a form of resolution of school conflicts // Economic and humanitarian studies of regions. 2016. No. 2. P. 25-28.

2. The concept and practice of restorative mediation. Iss. 7. M.: SPR Center, 2010.

3. Malovichko I. Brochure for children. Volgograd, 2007.

4. Nasyrova E.I., Sternin I.A. “Intermediation” or “mediation”: on the problem of terminology // Arbitration court. 2007. No. 1. P. 10.

5. On the direction of methodological recommendations for the organization of school mediation services: a letter of the Ministry of Education and Science of Russia from 18.11.2013 No. VK-844/07 (together with the Recommendations on the organization of school mediation services in educational organizations approved by the Ministry of Education and Science of the Russian Federation on 18.11.2013 No. VK-54 / 07vn) // SPS ConsultantPlus. M., 2017. The title from the screen.

6. Reutova L.P. The system of formation and development of the teacher’s professional and pedagogical outlook: Diss. for the Dr. of Pedagogy degree. Maikop, 2006. 390 pp.

7. Reutova L.P., Khakunova F.P. Communication multiaspectuality as source of the origin of communicative universal learning actions of pupils // Bulletin of the Adyghe State University. Ser. Pedagogy and Psychology. 2016. Vol. 2 (174). P. 52-59.

8. On the national strategy of actions for children for 2012-2017: Presidential Decree of June 1, 2012 No. 761 // Collection of Legislation of the Russian Federation. 2012. No. 23, art. 2994. P. 41-46.

9. Hopkins B. Just Schools. A Whole School Approach to Restorative Justice Jessica Kingsley Publishers. L.; N.Y., 2004.