

## МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ: ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ, ОСОБЕННОСТИ СОДЕРЖАНИЯ ПРОЦЕССА И ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ

**А.С. Лобанова**, канд. ист. наук, педагог дополнительного образования  
МАУ ДО ДДТ г.о. Бронницы  
(Россия, г. Бронницы)

DOI:10.24412/2500-1000-2024-1-1-166-169

***Аннотация.** Статья содержит аналитическое исследование по вопросу применения медиации в образовательном учреждении. Рассматриваются наиболее рациональные и практически применимые методы решения конфликтных ситуаций среди учащихся, родителей и сотрудников. Отдельно приводятся примеры использования различных психологических методик предотвращения напряженной обстановки в учебном и педагогическом коллективах.*

***Ключевые слова:** медиация, образовательное учреждение, медиатор, конфликт, ученик, педагог, родитель.*

В последние годы проблема возникновения конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях становится наиболее распространенной. Количество обращений и жалоб в различные инстанции заметно возросла, что привело к необходимости создания оптимальных условий для разрешения указанных случаев. Тема использования медиативных технологий в образовании стремительно развивается.

В административном ключе в ряде образовательных организаций Московской области были созданы специальные службы медиации, включающие в себя руководителя и специалистов: педагогов-психологов и социальных педагогов. Конфликтологи или медиаторы являются специалистами, которые помогают мирно разрешать конфликты, а также предупреждать их возникновение. Так же обеспечивают здоровый психологический климат в коллективе.

В роли медиатора согласно ФЗ № 193 выступают независимое физическое лицо или независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора. Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее образование и получившие дополнительное

профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации.

Медиация в образовательном учреждении применяется с целью решить конфликт среди учеников, преподавателей, родителей. Участниками напряженной ситуации могут быть разные стороны, такие как: ученик и ученик, ученик и ученики, ученик и преподаватель, ученик и родитель, родитель и преподаватель [2].

Медиация в образовательной организации имеет несколько этапов. В самом начале процесса производится сбор информации о позиции сторон, анализируются их потребности и интересы. Затем специалисты приступают к разработке вариантов разрешения спора, исходя из полученной ранее информации, определяют наиболее важные критерии каждой из сторон. Данные варианты предлагаются на рассмотрение оппонентам на предмет соответствия их потребностям и интересам. В ходе принятия решения сторонами осуществляется конкретный путь разрешения конфликта по каждому отдельному вопросу.

Стоит отметить, что использование медиатора в качестве нейтрального посредника может быть расценено сторонами конфликта как позитивный знак для начала диалога или прекращения активной фазы противостояния.

Характерные черты личности медиатора представляют собой совокупность определенных психосоматических качеств, способных улучшать отношения между людьми, независимо от их профессиональной или культурной принадлежности. Анализировать конфликтные ситуации, выявлять проблемные корни, рассмотреть детали и общую картину позволяет аналитический склад ума. Достижение компромисса возможно при наличии нейтрального и убедительного посредника, толерантного к различным видам культуры. Понимать эмоциональное состояние участников конфликта и сочувствовать им также важно для медиатора. Работа с конфликтами может быть эмоционально нагруженной. Психологическая стойкость помогает справиться со стрессом и эмоциональными вызовами [1].

Конфликт в образовательном учреждении между учащимися имеет различные причины. Почвой для разногласий становится столкновение интересов. Обижаясь, соперничая, отставая в образовательной деятельности, завидуя более обеспеченным учащимся, ребенок может пойти на конфликт. Отличительной чертой детских ссор можно назвать агрессивность и продолжительность. Негативные последствия данной травли проявляются у человека даже во взрослом возрасте. Правильная позиция педагога, мудрый подход, грамотный диалог с родителями позволяют найти выход из положения.

Причиной разногласий преподавателя с учеником может стать личный или учебный спор. Почвой для личной неприязни, как правило, служит неприятие ребенком определенных черт характера или внешности педагога, также как учитель недолюбливает учащегося из-за плохого поведения или других особенностей. Опасность конфликта, имеющего разногласия в образовательной сфере, заключается в участии в нем большего количества участников. Само столкновение происходит, когда ребенок полагает, что учитель оценивает его несправедливо и относится к нему предвзято, «завышает» оценки другим ученикам. По мнению самих педагогов проще работать со средними детьми, которые не нарушают спокойный ход урока, вездливо не оценивают его работу. Подоб-

ные ситуации могут послужить стимулом для самосовершенствования и развития учителя, однако, не каждый из них готов к данным изменениям. В данном случае «третьей» стороной может выступить другой педагог, которому доверяет ученик.

Ситуация осложняется включением в нее родителей после периодических жалоб ребенка на негативное к нему отношение, озвучивается несогласие с методами обучения, имеется собственный взгляд на воспитательный процесс. Зачастую проблема выходит за рамки образовательного учреждения и заканчивается жалобами в вышестоящий орган управления образованием. На начальном этапе инцидент может быть исчерпан благодаря конструктивному диалогу между педагогом, учеником и родителем [5].

В более острой фазе начинает работать специальная служба медиации при учреждении и конфликт разбирается уже в юридическом русле. Приоритетным тезисом в процессе исчерпывания конфликта должно стать стремление к созданию комфортных условий для будущего обучения ребенка. Однако стоит очень внимательно отнестись к доводам родителя, которые зачастую бывают необъективными. Предъявление претензий оправдано исключительно в том случае, когда учитель не мотивирован эффективно обучать детей. При наличии хорошей успеваемости, добросовестном подходе к выполнению домашних заданий имеет место быть отсутствие знаний по предмету.

Корень конфликта между родителями зачастую представлен финансовой составляющей. В процессе сбора средств на определенные нужды класса возникают определенные несогласия по поводу размера сумм и пунктов их применения. Ситуация может осложняться различным пониманием путей развития ребенка и кругом его интересов. А поскольку дифференцированные дети обучаются в одном классе, созревает конфликт, втягивающий целые группы родителей, которые дискутируют офлайн и онлайн. В данном случае педагогу настоятельно рекомендуется не участвовать в конфликте родителей, их переписках. Как правило, разногласия возникают между двумя родителями и без подогревания его новыми участниками со временем сходят на нет [3].

Профессия педагога в эмоциональном ключе очень нестабильная и сложная. Помимо колоссальной производственной нагрузки конфликт может ощутимо выбить сотрудника «из колеи». Необходимо научиться контролировать свои эмоции и поступки, переключаться, делать необходимые паузы с целью разобраться в причине конфликта и наметить дипломатические пути выхода из него. Важно помнить, что самодостаточный, счастливый, доброжелательный человек не позволит втянуть себя в конфликт. В любой непростой ситуации важно оставаться разумным педагогом и взрослым человеком.

Отстраняться и не обращать внимания на наличие разногласий в образовательном учреждении нельзя. В противном случае противостояние грозит продлиться на неопределенный длительный срок, негативно скажется как на образовательном, так и на воспитательном процессе [4].

Первым шагом к решению разногласия – является постановка себя на место оппонента. Представив себя на месте ученика, которому делается замечание и предъявляется претензия, мудрый педагог иначе видит ситуацию и полностью гасит конфликт. Вникнуть в суть проблемы в случае противостояния между взрослым человеком и учащимся должен в первую очередь первый, применив большой жизненный опыт, профессиональные знания педагогики и психологии.

Не менее важным условием в ходе разрешения конфликтов является конструктивный диалог. Наличие спокойного, без крика и взаимных обвинений, тона обязательно. Использование психологического давления, уловок и приёмов манипулирования не поз-

волит решить проблему продуктивно, а только временно купировать ее. Преподаватель обязан занимать нейтральную позицию, вызвав ученика на прямое и открытое взаимодействие. Задача педагога заключается в создании условий для понимания ребенком необходимости конструктивного обсуждения причин спора и необходимости нахождения правильного выхода из кризиса.

В любой конфликтной ситуации нет одного лица, который был бы виновным. Появление самого негативного сценария предполагает отклонение от нормального течения образовательного процесса, а именно: имел место сбой в адекватном взаимодействии у всех сторон. Педагогу важно правильно выстроить диалог и осознать ответственность в рамках разрешения конфликта. Взрослые участники медиативного процесса обязаны не запугивать ребенка санкционными мерами, а в доброжелательном ключе объяснить, в чем он может быть не прав.

Подводя вывод к вышесказанному, стоит отметить, что поиску выхода из конфликта необходимо уделять самое пристальное внимание. Неприятная ситуация замалчиваться не должна. В случае, когда педагог некомпетентен решить создавшееся положение, начинает работать служба медиации в образовательном учреждении. В процесс разрешения конфликта включаются независимые лица, классные руководители или администрации школы. Совместные усилия, грамотно выстроенный процесс медиации, последовательное решение проблемы в целом позволяют достичь положительного результата и избежать негативных последствий.

#### Библиографический список

1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nsportal.ru/npo-spo/obrazovanie-i-pedagogika/libra...-put-k-soglasiyu-ili>.
2. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://interneturok.ru/blog/voprosy\\_psihologii/konflikty-v-shkole](https://interneturok.ru/blog/voprosy_psihologii/konflikty-v-shkole).
3. Анцупов А.Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе. – М.: ВЛАДОС, 2003. – С. 231-245.
4. Афанасьева И.В. Особенности функционирования служб школьной медиации в образовательной организации / И.В. Афанасьева // Вестник РМАТ. – 2016. – № 3. – С. 23-27.
5. Волков А.В. Модель сетевого продвижения школьных служб медиации / А.В. Волков // Педагогическое образование в России. – 2016. – № 4. – С. 76-78.

**MEDIATION IN AN EDUCATIONAL INSTITUTION: LEGAL FOUNDATIONS,  
FEATURES OF THE CONTENT OF THE PROCESS AND PRACTICAL  
APPLICATION**

**A.S. Lobanova**, *Candidate of Historical Sciences, teacher of additional education  
Municipal autonomous institution of additional education "House of Children's Creativity" of the Bronnitsy city district  
(Russia, Bronnitsy)*

***Abstract.** The article contains an analytical study of a teacher of additional education on the use of mediation in an educational institution. The most rational and practically applicable methods of solving conflict situations among students, parents and employees are considered. Examples of the use of various psychological techniques to prevent stressful situations in student and teaching teams are given separately.*

***Keywords:** mediation, educational institution, mediator, conflict, student, teacher, parent.*