

УДК 316.354

**Чикаева Карина Суреновна**

доктор исторических наук,  
профессор кафедры социологии и культурологии,  
Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина  
[chikaevakarina@mail.ru](mailto:chikaevakarina@mail.ru)

**Гафиатулина Наталья Халиловна**

кандидат социологических наук, доцент, докторант кафедры региональной  
социологии и моделирования социальных процессов,  
Институт социологии и регионоведения;  
Южный федеральный университет  
[gafiatulina@yandex.ru](mailto:gafiatulina@yandex.ru)

**Майба Вита Викторовна**

кандидат филологических наук, доцент кафедры иностранных языков;  
Ростовский государственный университет путей сообщения  
[vita.maiba@yandex.ru](mailto:vita.maiba@yandex.ru)

**Karina S. Chikaeva**

Doctor of Historical Sciences,  
Professor of the Department of Sociology and Cultural Studies,  
Kuban State Agrarian University named after I.T. Trubilin  
[chikaevakarina@mail.ru](mailto:chikaevakarina@mail.ru)

**Natalya Kh. Gafiatulina**

Candidate of sociological science, associate professor  
of chair of region sociology and modeling of social processes  
Institute of sociology and regional studies; Southern federal university  
[gafiatulina@yandex.ru](mailto:gafiatulina@yandex.ru)

**Vita V. Mayba**

PhD in Philological Sciences, Associate Professor, Department of Foreign  
Languages; Rostov State Transport University  
[vita.maiba@yandex.ru](mailto:vita.maiba@yandex.ru)

**МЕДИАЦИЯ КАК ИННОВАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ  
УРЕГУЛИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В  
ИНСТИТУТЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**MEDIATION AS AN INNOVATIVE TECHNOLOGY FOR THE  
SETTLEMENT OF SOCIAL CONFLICTS IN THE INSTITUTE OF  
EDUCATION**

*Аннотация.* Статья посвящена медиации как качественно новой технологии урегулирования социальных конфликтов в рамках российского института образования. В авторском понимании – под медиацией подразумевается вид деятельности педагога на основе специализированных знаний – медиативной компетентности, как

участника образовательного пространства в направлении нормализации отношений между конфликтующими сторонами. Обозначены принципы медиативной процедуры. Делается вывод о важности формирования служб медиации в рамках института образования.

**Ключевые слова:** медиация, технология, социальные конфликты, институт образования, субъекты образовательного процесса, медиаторская деятельность, принципы медиативной процедуры.

**Abstract.** The article is devoted to mediation as a qualitatively new technology for resolving social conflicts within the framework of the Russian Institute of Education. In the author's understanding, mediation means a type of teacher's activity based on specialized knowledge - mediative competence, as a participant in the educational space in the direction of normalizing relations between conflicting parties. The principles of the mediation procedure are indicated. The conclusion is made about the importance of the formation of mediation services within the framework of the institution of education.

**Keywords:** mediation, technology, social conflicts, educational institution, subjects of the educational process, mediation practices, mediation activity, principles of mediation procedure.

Социальные конфликты все чаще вспыхивают и обнаруживают тенденцию к обострению в период длительных реформирований и глубоких социальных изменений в общественных институтах. Объективность обострения социальных конфликтов вполне очевидна по той причине, что одни общественные институты распадаются, другие переживают глубокий кризис существования, а третьи – формируются, по словам О.Б. Иванова и Ю.И. Ильинской, в качестве «их актуальных аналогов. И такие процессы не могут идти бесконфликтно» [1, с. 17].

Поэтому в условиях повышенной социальной напряженности и конфликтогенности со стороны большинства современных общественных институтов возникает потребность в создании инновационных технологий урегулирования и способов управления конфликтами. Именно такого рода технологией стала медиация, получившая новый вектор развития в начале XXI века и активно развивающаяся в таких социальных сферах и общественных институтах, как: социальная работа; институт медицины и здравоохранения; институт образования; сфера благоустройства; менеджмент в управлении внутриорганизационными конфликтами; жилищно-коммунальное хозяйство; банковская и страховая сфера; уголовно-правовая сфера и др.

Однако необходимо заметить, что изначально медиация как новая технология социальной работы, как подчеркивает А.В. Игнатович, развивалась по двум направлениям: в семейной сфере как посреднической деятельности в рамках примирения в семейных спорах; а также в торговле и торговых отношениях между предпринимателями [2, с. 50]. Но сегодня медиация как успешная современная технология заинтересовала и другие

общественные институты. Так, в жизнедеятельности института образования все более востребованной становится медиация как технология по урегулированию конфликтов между субъектами образовательного процесса. Институт образования направил фокус своего внимания на медиативно-педагогические технологии, которые приобретают все большую популярность. Так, известны новые медиативные технологии работы с молодежью с целью социальной работы в рамках профилактики девиантного поведения, в целях урегулирования социальных конфликтов в институте образования внутри групп обучающихся, а также для построения гармоничных отношений внутри семьи, при общении с родителями [3].

Медиативные технологии в силу своей конструктивной специфики, прекрасно подходят для работы и с субъектами образовательного процесса, способствуя снижению их социальной напряженности и конфликтности [4], помогая понять и принять себя и свое поведение, а затем обучить контролю поведения, его предвосхищению и техникам управлению им.

Сегодня медиация является новой продвигаемой технологией, применяемой в рамках социальной работы в институте образования. Связано это с тем, что в настоящее время в школах и высших учебных заведениях обостряются конфликтные ситуации, которые требуют решения. Одним из механизмов решения конфликтных ситуаций являются медиативные практики [5].

Об актуальности медиации также может свидетельствовать принятие Федерального Закона. В рамках Федерального Закона №193 ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» дается официальное определение медиации [6]. Также в данном ФЗ указано, что медиатор – это независимое лицо, которое работает со сторонами, между которыми существует конфликт, для устранения данного конфликта. Конфликтующие стороны дают согласие на то, чтобы с ними работал медиатор.

Медиация как технология посредничества рассматривается в работах Т.В. Алексеевой, анализирующей новые возможности развития медиации в российском социуме [7]; Е.В. Ивановой, обратившей фокус внимания на необходимость повышения статуса комиссий, которые занимаются урегулированием конфликтов в различных областях института образования [8]; Т.С. Овчинниковой, направившей взор на необходимость включения в медиацию педагогического посредничества в практику работы с девиантной молодежью [9]; Н.А. Соколовой, рассматривающей медиацию как технологию ведения переговоров, предполагающих определенный алгоритм действий для разрешения конфликтов в образовательной среде [10].

И, несмотря на то, что понятийный аппарат технологии медиации изобилует разными трактовками, ориентированными на множество социальных отраслей – психологию, социологию, правоведение,

конфликтологию и лингвистику, – все же данные трактовки схожи в главной функциональной направленности процесса медиации – примирение сторон. В зависимости от того, в каком институте проводится медиация, таковы, соответственно, и правила ее проведения.

В институте образования, с одной стороны, медиация – это технология урегулирования споров с помощью специалиста в этой области – медиатора. С другой, – это способ урегулирования споров между субъектами образовательного процесса при содействии медиатора как посредника на основе добровольного согласия конфликтующих сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

Медиация – это посредничество с целью решения конфликтной ситуации между сторонами. Медиатор – это незаинтересованная сторона. Он не разрешает спор, не оценивает обстоятельства, а, на основе своих знаний и навыков, оказывает помощь сторонам в решении конфликтного вопроса. Такое решение должно удовлетворить каждую из сторон – субъектов образовательного процесса.

Нами в рамках данной публикации под медиацией подразумевается вид деятельности педагога на основе специализированных знаний – медиативной компетентности, как участника образовательного пространства в направлении нормализации отношений между конфликтующими сторонами.

Основная задача медиации как технологии разрешения конфликтов между субъектами образовательного процесса заключается не в определении правых и виноватых лиц в конфликте, а именно в том, чтобы привести конфликтующие стороны к определенному консенсусу – выработке взаимоприемлемого решения и мирового соглашения [11].

И.В. Абземельева указывает на преимущества и недостатки медиации как технологии разрешения конфликтов в рамках образовательного процесса. К преимуществам можно отнести: ориентацию медиатора на нравственно-духовные и моральные нормы; опору в принятии решений исключительно по обоюдному согласию конфликтующих сторон; вовлечение всех участников образовательного процесса: учителей, преподавателей, обучающихся, их родителей [11]. Таким образом, медиативный процесс предполагает обязательное участие всех вовлеченных в него сторон.

К недостаткам медиации как технологии разрешения конфликтов субъектов образовательного процесса в образовательных учреждениях автор относит: зависимость результата медиации от личности медиатора; недостаточная квалификация людей, занимающихся медиацией; зависимость технологии от степени доверия процедуре медиации и желании сторон пойти на компромисс, сближение [11]. Интересно также отметить, что при ответе на вопрос: «Какие способы разрешения конфликтов Вы используете?» - 83,33% респондентов ответили, что для них предпочтительнее «встречи между конфликтующими сторонами, переговоры, нахождение компромисса» [1, с. 21].

Т.В. Худойкина и Ю.А. Егорова выделяют некоторые особенности медиации (принципы медиативной процедуры) [12]:

- принцип добровольности (добровольность участия в процедуре медиации субъектов образовательного процесса);
- принцип конфиденциальности (между участниками конфликта и медиатором заключается договор о конфиденциальности сведений);
- принцип паритета (равноправие участников в принятии решений);
- принцип объективности, беспристрастности (нейтралитет, объективность и беспристрастность медиативной технологии, незаинтересованность медиатора в результате разрешения спора, исключительная ориентация на примирение участников конфликта и достижение согласия в споре).

Здесь уместно обозначить еще такие принципы, как: информированность сторон, т.е. медиатор предоставляет всю информацию о сути медиации как технологии разрешения конфликтного взаимодействия в образовательном пространстве; принцип сотрудничества, открытости, ответственности, взаимоуважения.

Также мы полагаем, что еще одним принципом медиации как технологии разрешения конфликтов между субъектами образовательного процесса является социально-экономическая доступность ее служб. Т.е. медиация в образовательной организации должна осуществляться бесплатно для всех учащихся и их родителей.

Процедура медиации как технология в образовательном процессе представляет собой форму внесудебного разрешения конфликтов и способ урегулирования споров и разногласий при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон (субъектов образовательного процесса) с целью достижения ими взаимоприемлемого решения [13].

Конфликтологическая компетентность, по мнению Е.В. Рябининой, будучи составляющей профессионализма педагога образовательного учреждения, играет важную роль в учебно-образовательном процессе и функционировании обучающихся, а также в повышении качества работы образовательной организации [14].

Опираясь на идеи Е.В. Рябининой, отметим, что деятельность медиатора направлена на то, чтобы понять природу конфликта в образовательной среде, а также развить у педагога конструктивное отношение к конфликтам в студенческой среде. То есть, медиатор должен иметь навыки неконфликтного общения, уметь анализировать конфликты и управлять ими, а также прогнозировать последствия от конфликтных ситуаций [14, с. 54].

Деятельность медиатора в образовательном процессе ориентирована на реализацию целого ряда задач, в числе которых: рефлексия происхождения противоречий и конфликтного взаимодействия «студент-студент», «студент-преподаватель»; умение анализировать возникшие проблемные ситуации среди субъектов образовательного процесса; наличие навыков прогнозирования вероятных последствий развития конфликтов в образовательной среде; овладение навыками конструктивной

коммуникации в конфликтогенных условиях образовательной среды; наличие навыков минимизации и устранения отрицательных последствий конфликтов среди субъектов образовательного процесса.

Интересен взгляд на поэтапность процесса медиативной технологии в работе педагога высшей школы, представленный Е.В. Рябининой [14]:

- вступительная речь самого медиатора (медиатор рассказывает о процессе и принципах медиации, этапах ее проведения; выясняет, все ли стороны, задействованные в конфликт, присутствуют);

- представление сторон конфликта (медиатор предоставляет возможность каждой из сторон рассказать о своем субъективном видении ситуации, причем медиатору необходимо применять технику активного и рефлексивного слушания, задавать уточняющие вопросы, делать некоторые пометки и записи, после чего медиатор пересказывает ситуацию глазами оппонировавшей стороны без эмоциональной окраски и агрессии);

- дискуссия (конфликтующим сторонам предлагается обменяться мнениями по поводу услышанного, в случае, если диалог переходит в деструктивное русло, то медиатору необходимо побеседовать с каждой стороной тет-а-тет);

- индивидуальная беседа, где медиатор помогает оппонентам посмотреть на сложившуюся ситуацию по другим углом;

- выработка предложений, которые будут устраивать и одну, и вторую сторону процесса;

- в рамках работы с конфликтующими сторонами применяется такие методики, как активное и рефлексивное слушание, чтобы разобраться во взглядах каждой из сторон;

- выход из медиации с рефлексией от задействованных сторон.

Таким образом, медиация в образовательном процессе – это своего рода переговоры, организованные по определенным принципам, правилам и этапам с целью разрешения конфликта с участием третьей нейтральной стороны – медиатора. Медиаторская деятельность педагога как способ решения конфликтов между участниками играет очень важную роль в образовательном процессе. В зависимости от того, насколько эффективной будет осуществляться медиаторская деятельность в образовательной среде, «последствия конфликта станут функциональными (конструктивными) или дисфункциональными (деструктивными)» [15, с. 29]. Одной из компетенций современных педагогов является конструктивное решение конфликтных ситуаций [16].

Формирование служб медиации в рамках института образования позволит создать серьезную основу для укрепления гражданского общества в целом, и улучшения социально-психологического климата в рамках проведения образовательного процесса.

#### ***Литература:***

1. *Иванов О.Б., Ильинская Ю.И. Медиация как инновационный способ управления социальными конфликтами: опыт практического исследования // Власть. 2018. №8. С. 17-23.*

2. *Игнатович А.В. Медиация как сфера урегулирования конфликта // Педагогика: история, перспективы. 2019. Т. 2. №3. С. 49-56.*
3. *Chikaeva K.S., Rachipa A.V., Karapetyan E.A., et al. The role of education in the formation of competitiveness of student youth at the modern labor market. Revista Gênero e Direito. 2020. Т. 9. № 4. С. 882-898.*
4. *Гафиатулина Н.Х. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. М.: РУСАЙНС, 2016. 164 с.*
5. *Гугуева Д.А., Еремина А.С. Медиация в образовательной среде // ОБЗОР. НЦПТИ. 2018. №1 (12).*
6. *Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (в процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010. №193 ФЗ // Собр. законодательства РФ, 2010. №31. Ст. 4162.*
7. *Алексеева Т.В. Институты альтернативного разрешения споров в России: проблемы и перспективы развития: автореферат дис. ... канд. юрид. наук. М., 2019. 25 с.*
8. *Иванова Е.В. Педагогическое обеспечение согласительной комиссии школьного управляющего совета: автореферат дис. ... канд. пед. наук. Калининград, 2015. 20 с.*
9. *Овчинникова, Т.С. Педагогическое посредничество в урегулировании конфликтов с участием девиантных подростков: автореферат дис. ... канд. пед. наук. Тюмень, 2007. 22 с.*
10. *Соколова Н.А. Медиация как технология разрешения конфликтов в образовательной среде // Педагогическая наука и практика. 2016. №4 (14). С. 55-57.*
11. *Абземельева И.В. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов в образовательном учреждении. Преимущества и недостатки / Образовательная среда сегодня: теория и практика. Сб. материалов VII Международной научно-практич. конф. Чебоксары, 2018. С. 59-61.*
12. *Худойкина Т.В. Егорова Ю.А. Медиация как альтернативный способ разрешения юридического конфликта // European research. 2016. С. 72-73.*
13. *Maiba V. Fake discourse in the space of mass media and media linguistic practices. В сборнике: E3S Web of Conferences. 14. Rostov-on-Don, 2021.*
14. *Рябинина Е.В. Медиация в работе педагога высшей школы // Образование и наука. 2015. №2 (121). С. 52-61.*
15. *Гребенкина А.А., Гребенкин Е.В. Инновационные подходы к организации преподавания учебного курса «Конфликтология и медиация в школе» // Электронный журнал «Вестник Новосибирского государственного педагогического университета». 2012. №6 (10). С. 25-30.*
16. *Maiba V.V., Gargatsova S.M. Linguistic forms of regulative speech communication / В сборнике: преподаватель высшей школы в XXI веке.*

труды XVII Международной научно-практической конференции. 2020. С. 54-59.

**Literature:**

1. Ivanov O.B., Ilyinskaya Yu.I. *Mediation as an innovative way of managing social conflicts: experience of practical research* // *Power*. 2018. No. 8. P. 17-23.
2. Ignatovich A.V. *Mediation as a sphere of conflict resolution* // *Pedagogy: history, perspectives*. 2019. Vol. 2. No. 3. P. 49-56.
3. Chikaeva K.S., Rachipa A.V., Karapetyan E.A., et al. *The role of education in the formation of competitiveness of student youth at the modern labor market*. *Revista Gênero e Direito*. 2020. V. 9. No. 4. P. 882-898.
4. Gafiatulina N.Kh. *Social communication in conflict prevention: teaching aid* / N.Kh. Gafiatulina, S.I. Samygin. M.: RUSAYNS, 2016. 164 p.
5. Gugueva D.A., Eremina A.S. *Mediation in the educational environment* // *REVIEW. NCPTI*. 2018. No. 1 (12).
6. *On an alternative procedure for resolving disputes with the participation of an intermediary (in the mediation procedure): Federal Law of 27.07.2010. No. 193 FZ* // *Collection. Legislation of the Russian Federation*, 2010. No. 31.
7. Alekseeva T.V. *Alternative Dispute Resolution Institutions in Russia: Problems and Development Prospects: Abstract of the thesis. ... cand. legal Sciences*. M., 2019. 25 p.
8. Ivanova E.V. *Pedagogical support of the conciliation commission of the school governing council: Abstract of the thesis. ... cand. ped. Sciences*. Kaliningrad, 2015. 20 p.
9. Ovchinnikova, T.S. *Pedagogical mediation in resolving conflicts involving deviant adolescents: Abstract of the thesis. ... cand. ped. Sciences*. Tyumen, 2007. 22 p.
10. Sokolova N.A. *Mediation as a technology for resolving conflicts in the educational environment* // *Pedagogical science and practice*. 2016. No. 4 (14). P. 55-57.
11. Abzemeleva I.V. *Mediation as an alternative way to resolve conflicts in an educational institution. Advantages and disadvantages / Educational environment today: theory and practice. Collection of materials of the VII International scientific-practical conf. Cheboksary, 2018, P. 59-61.*
12. Khudoykina T.V. Egorova Yu.A. *Mediation as an alternative way to resolve a legal conflict* // *European research*. 2016. P. 72-73.
13. Maiba V. *Fake discourse in the space of mass media and media linguistic practices*. В сборнике: *E3S Web of Conferences*. 14. Rostov-on-Don, 2021.
14. Ryabinina E.V. *Mediation in the work of a higher school teacher* // *Education and Science*. 2015. No. 2 (121). P. 52-61.
15. Grebenkina A.A., Grebenkin E.V. *Innovative approaches to the organization of teaching the training course «Conflictology and mediation at*



*school» // Electronic journal «Bulletin of the Novosibirsk State Pedagogical University». 2012. No. 6 (10). P. 25-30.*

*16. Mayba V.V., Gargatsova S.M. Linguistic forms of regulative speech communication / In the collection: teacher of higher education in the XXI century. Proceedings of the XVII International Scientific and Practical Conference. 2020. P. 54-59.*