

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Московский государственный лингвистический университет»  
Евразийский лингвистический институт в г. Иркутске (филиал)

Кафедра психологии и безопасности жизнедеятельности

Паргачева Вера Андреевна

**МЕДИАЦИЯ КАК АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ СПОСОБ РАЗРЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ**

Выпускная квалификационная работа студента группы ЕАЛИ2-5-91

Направление подготовки: 37.04.02 Конфликтология

Направленность (профиль): Прикладная конфликтология

Научный руководитель: кандидат психологических наук, доцент кафедры  
психологии и безопасности жизнедеятельности, Чепурко Юлия Владиславовны

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Заведующий кафедрой:

кандидат биологических наук, доцент, Гречман Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой психологии и безопасности  
жизнедеятельности

кандидат биологических наук, доцент, Гречман Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Иркутск 2016

## Оглавление

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА 1. ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ КАК СОВРЕМЕННЫЙ СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ.....</b>	<b>7</b>
1.1. Школьная медиация: история, сущность, опыт применения.....	7
1.2. Модели организации школьной службы примирения в образовательном учреждении .....	17
<b>Выводы по первой главе: .....</b>	<b>23</b>
 <b>ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ (ПРИМИРЕНИЯ) В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ .....</b>	<b>25</b>
2.1. Нормативно - правовое и методическое обеспечение работы школьной службы медиации (примирения) .....	25
2.2. Место и роль конфликтолога в работе службы медиации (примирения). ..	29
<b>Выводы по второй главе: .....</b>	<b>52</b>
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>55</b>
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....</b>	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>65</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликт – это неотъемлемая часть жизни человека. Конфликт является формой противоречия и понимается исследователями как борьба, противостояние сторон, цель которых нанесение вреда оппоненту, поиск выгодных аспектов для себя.

Тема магистерской работы является актуальной, поскольку конфликтное поведение и деструктивные взаимоотношения естественным образом в большинстве случаев негативно влияет на развитие и продуктивность дальнейших отношений. Как известно школьная среда – это общество в миниатюре, его зеркальное отражение. Это место, где находят свое отражение социальные тенденции, как положительные, так и отрицательные, поэтому важен факт того, что обучающиеся должны научиться эффективно взаимодействовать со всеми субъектами общественных отношений, понимать ценность положительного исхода конфликта и находить конструктивный выход из сложившейся конфликтной ситуации.

*Целью* данной диссертации является изучение медиации как альтернативного конфликтов в образовательном учреждении, а также выработка комплексного подхода к созданию и работе школьной службы примирения (медиации).

В основу нашего исследования положена *гипотеза* о том, что создание и развитие школьных служб примирения (медиации), могут оказать существенное влияние на формирование конфликтологической компетенции субъектов педагогического взаимодействия, поскольку призваны не только урегулировать существующие противоречия, но и сопровождать, и обучать, именно, навыкам минимизации уровня конфликтности.

В магистерской диссертации ставятся *задачи* в соответствии с указанной целью исследования:

- 1) проанализировать общетеоретические основы медиации, как новой отрасли в конфликтологии;

2) изучить основные характеристики школьной медиации: историю, сущность, опыт применения, модели организации школьной службы примирения;

3) выявить специфику и определить место деятельности конфликтолога в создании и работе школьной службы примирения (медиации).

4) провести комплекс мероприятий, включающий диагностику, тренинг и процедуры медиации в образовательном учреждении.

*Предметом* исследования является медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов

*Объектом* исследования является школьная служба примирения (медиации) как важный элемент в структуре образовательного учреждения

*Методологической основой* работы служит системный подход, согласно которому изучаемое явление рассматривается в единстве с другими, связанными с ним явлениями, в частности, школьная медиация рассматривается в единстве с первичной для нее медиацией в целом. В работе используется несколько конкретных методов исследования: интерпретативный метод, моделирование, наблюдение, метод сравнительного анализа, диагностические методы.

*Теоретическая значимость* диссертации состоит в том, что она вносит определенный вклад в развитие изучения медиации в целом, школьной медиации в частности, а также выработке комплексного подхода к моделированию службы примирения (медиации) в образовательном учреждении.

*Практическая значимость* работы состоит в возможности применения ее основных положений в преподавании вузовских курсов по технологиям предупреждения и разрешения конфликтов в образовании, педагогической конфликтологии, конфликтному взаимодействию в педагогическом коллективе. Результаты и материалы проведенного исследования могут быть использованы при составлении учебно-методического комплекса

конфликтологических дисциплин, при руководстве курсовым и дипломными работами, при организации служб примирения (медиации) в образовательных учреждениях.

*Апробация работы.* Основные аспекты исследования были опубликованы в сборнике Всероссийской научно-практической конференции «Аспирантские чтения в МГЛУ ЕАЛИ – 2015, Первой Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «НАУКА И МОЛОДЕЖЬ» - 2015, международной научно-практической конференции «Актуальные проблемы права, экономики и управления» - 2015, а также были представлены в виде докладов и обсуждались на Неделях науки ИГЛУ и МГЛУ ЕАЛИ (2013-2014; 2014-2015). Основные результаты исследования отражены в 3 публикациях. Общий объем публикаций составляет 1,5 печатных листа.

*Теоретической базой* данного магистерского исследования являются работы отечественных и зарубежных авторов, посвященные изучению медиации (Л.В. Ковальчук, Г.Мета, Г.Д. Похмелкина, Х. Бессемер и др.), школьных служб примирения (Е.Ю. Зинова, А.Ю. Коновалов, Т.С. Овчинникова, Г.А. Павлович и др.), а также нормативно-правовые документы, (Федеральный закон «Об Образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ, Федеральный закон №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010, Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования, утвержденный приказом № 1897 Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 декабря 2010 г. и др.)

По *структуре* магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, включающего 60 наименований, общий объем работы составляет 90 страниц, включая приложения.

Во *введении* формулируются цель и задачи работы, обосновывается актуальность, определяется объект и предмет исследования, обосновывается теоретическая и практическая значимость работы, перечисляются основные методы, использованные при анализе материала.

В *первой главе* «Школьная медиация как современный способ урегулирования конфликтов» рассматриваются базовые понятия, связанные с медиацией в целом, выделяется школьная медиация как ее разновидность, дается описание основных моделей организации школьной службы примирения, анализируется опыт работы различных образовательных организаций по созданию и функционированию школьных служб примирения.

Во *второй главе* «Организация службы медиации (примирения) в общеобразовательном учреждении» выявляются правовые и научно-методическое обеспечение работы школьной службы медиации, обосновывается место и роль конфликтолога в работе службы медиации (примирения), а также описываются результаты эмпирического компонента магистерской работы.

В *заключении* подводятся итоги проведенного исследования, формулируются вытекающие из него основные выводы и намечаются перспективы дальнейшей разработки выбранной темы.

## **ГЛАВА 1. ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ КАК СОВРЕМЕННЫЙ СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

### **1.1. Школьная медиация: история, сущность, опыт применения**

Медиацией (от латинского *mediatio* - посредничество) является форма альтернативного урегулирования споров, целью которого является содействие двум (или более) сторонам спора достичь обоюдного и взаимовыгодного соглашения при участии и под руководством нейтрального третьего лица - посредника (далее медиатора), не имеющего права выносить обязательное для сторон решение [26].

Основополагающими принципами процедуры медиации являются [18]:

1. **Равноправие сторон** — стороны имеют равные права в процессе медиации, а именно: в выборе посредника, процедуре, поведении, предоставлении информации, в оценке выдвинутых предложений, условий соглашения и т.д.

2. **Нейтральность** — посредник должен быть беспристрастен и справедлив в течение всей процедуры медиации. Сохранение беспристрастности медиатором является главной идеей в процессе медиации. Если медиатор чувствует нарушение данного принципа, он должен в любое время прекратить процедуру, поэтому медиатор должен избегать поведения, демонстрирующего его пристрастность по отношению к той или иной стороне. При условии уверенности сторон в нейтральности посредника, качество процесса медиации повышается. Также обратной стороной пристрастности медиатора является его заинтересованность в конфликте. Данная заинтересованность может привести к сделке с одной из сторон, но важно помнить о том, что это является проявлением непрофессионализма.

3. **Добровольность** — никто не может заставить стороны прийти на переговоры, если они этого не хотят. Необходимо обоюдное согласие сторон на участие в медиации, стороны сами могут выбрать себе посредника. В

отличие от судебного заседания в медиации каждая сторона имеет право выйти из переговоров в любое время. Точно так же, если одну из сторон не устраивает предложенная кандидатура медиатора, она может попросить о его замене.

4. Конфиденциальность – данный принцип является одним из важнейших, поскольку стороны должны быть уверены, что информация, которая транслируется в ходе медиации, не будет разглашена, если, конечно, этого не требует закон. Говоря о принципе конфиденциальности, медиатор может предложить сторонам разработать собственные правила. Так как гарантия конфиденциальности является важной для сторон, медиатор должен обсудить ее с конфликтующими сторонами. Если медиатору приходится проводить приватные заседания со сторонами, содержание таких заседаний, с точки зрения конфиденциальности, должно быть обсуждено со всеми сторонами предварительно. Медиатор не должен передавать информацию третьим лицам в ходе процесса медиации, так и по его завершении, за исключением случаев, когда обе стороны дадут на это разрешение. Конфиденциальность не может быть истолкована как ограничение или запрет на мониторинг, научные исследования или оценку программ медиации ответственными людьми. При соответствующих обстоятельствах научным работникам может быть разрешен доступ к статистическим данным и, с разрешения сторон, к зарегистрированным делам, присутствие на процессе медиации, интервью участников медиации.

Процедура медиации включает в себя следующие этапы:

1. Вступительное слово
2. Презентация сторон.
3. Дискуссия.
4. Кокус.
5. Формирование повести
6. Выработка предложения
7. Подготовка соглашения.



## 8. Выход из медиации.

Первый этап: вступительное слово медиатора. На данном этапе медиатор говорит сторонам о том, что такое процесс медиации, на каких принципах он основывается (особое внимание уделяется принципу конфиденциальности), объясняет свои функции в этом процессе и свою роль в предстоящей процедуре, производит знакомство со сторонами и презентует сам, поясняет сторонам их роль медиации, спрашивает у сторон о наличии необходимого времени, все ли заинтересованные стороны в разрешении конфликта присутствуют на данных переговорах, объясняет сторонам этапы проведения медиации, при этом оговаривает возможность проведения кокусов.

Второй этап: презентация сторон. На этом этапе сторонам предоставляется возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация. Право начать рассказ о своем видении ситуации предлагается в первую очередь стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации. Во время презентации медиатор внимательно слушает стороны, делая необходимые заметки у себя в записной книжке, чтобы не упустить в дальнейшем важные детали и задает уточняющие вопросы. Важным условием является то, чтобы во время рассказа одна сторона не перебивала другую. После завершения презентации сторонами медиатор кратко пересказывает услышанное и интересуется, не упустил ли он что-либо значимое и не хочет ли презентующая сторона что-то добавить к сказанному.

Во время проведения этого этапа важную роль играет резюмирование, поскольку пересказывая услышанное, медиатор дает возможность презентующей стороне услышать свой рассказ со стороны, внести необходимые дополнения и уточнения. Данная техника позволяет помочь участникам процедуры услышать их рассказ от нейтральной стороны, не участвующей в конфликтной ситуации. В процессе пересказа медиатор передает содержание безоценочно, безэмоционально, исключая все обидные

для сторон слова. Это помогает второй стороне взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента.

Третий этап: дискуссия. После презентации сторонами своих мнений медиатор предлагает им обменяться мнениями по поводу того, что они услышали и высказать замечания, если они имеются. Может возникнуть ситуация, в которой стороны начнут очень эмоциональный диалог. В данном случае медиатору стоит предоставить им возможность высказаться, сбросить накопившиеся эмоции, т.е. применит технику «вентиляция эмоций». Но очень важно не выпустить ситуацию из-под контроля, поскольку существует риск возникновения неуправляемой «перепалки». В процессе дискуссии происходит деятельность по первичному формированию повестки дня, уточняются моменты, по которым сторонам предстоит прийти к согласию.

Четвертый этап: кокус – индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон. При проведении кокусов необходимо не забывать о принципе равноправия сторон: количество кокусов, проводимых с каждой из сторон, должно быть одинаковым, так же как и время, проведенное в кокусе. Это исключает риск предъявления медиатору обвинения в выражении симпатии только к одной из сторон.

Во время проведения кокуса могут быть выявлены новые обстоятельства, которые относятся к спорной ситуации, и которые стороны не желают рассказывать публично в присутствии друг друга. В кокусе медиатору следует постараться помочь участнику медиации увидеть со стороны свою позицию в споре и взглянуть на ситуацию глазами своего оппонента, проникнуться его чувствами и понять его позицию, аргументы. Здесь уместно применять технику «адвокат дьявола».

По завершении кокуса медиатор подводит итоги беседы, резюмируя сказанное, спрашивает сторону, не хочет ли она что-то добавить или уточнить, после чего медиатор спрашивает у сторон, что из сказанного в ходе кокуса он может сообщить другой стороне. Во время кокусов медиатор