

МЕДИАЦИЯ В ШКОЛЕ: ВОЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ

*Алиса Гаптрауфова ШИГАПОВА,
методист ИМЦ Кировского района Санкт-Петербурга,
зам. руководителя Службы конфликтологического консультирования и медиации,
конфликтолог-переговорщик, медиатор*

*Оксана Леонидовна КАМАКИНА,
педагог-психолог ГБОУ ЦПМСС Кировского района Санкт-Петербурга*

Школа – это открытая динамическая система, это сложное многоуровневое сообщество, пронизанное сотнями невидимых нитей взаимодействий и отношений. Каждый участник образовательного процесса постоянно выстраивает коммуникацию со множеством людей. И в условиях большого количества участников сообщества (дети, учителя и родители) конфликты являются неизбежной составляющей системы отношений.

Каждый человек на протяжении своей жизни оказывается участником многочисленных конфликтов. Далеко не каждый конфликт разрешается без потерь для его участников. Кроме того, иногда мы оказываемся вообще не в состоянии разрешить тот конфликт, в котором оказались.

Зачастую конфликт определяют как негативное противостояние, мешающее нормальному взаимодействию. Такое понимание формирует и соответствующее отношение к этому явлению: нужно избегать конфликтов, нельзя позволять им проявляться.

Поскольку появление конфликтов неизбежно – в силу того, что они являются частью нормального функционирования любой социальной системы – остро негативное отношение к проявлениям конфликтности может «подтачивать» всю систему изнутри. Если конфликты в школе не признаются нормальным явлением, то, как следствие, отсутствуют алгоритмы для их распознавания, предупреждения и разрешения.

В настоящий момент существует и другое понимание конфликта – как явления, помогающего обнаружить и разрешить неизбежно существующие противоречия. Такой подход акцентирует внимание на конструктивных функциях конфликта: на возможности обнаружить «проблемные» точки, оптимизировать процесс взаимодействия, дать сторонам конфликта возможность лучше понять друг друга и т.п.

Эффективное использование позитивных эффектов конфликта зависит не только от соответствующего отношения к этому явлению, но также и от выбранного способа его разрешения.

Сегодня существует множество технологий конфликто разрешения. К их числу относятся, в частности, арбитраж и медиация.

Арбитраж – это способ разрешения конфликта, при котором третья сторона выступает в роли судьи. При таком способе разрешения конфликта арбитр на основании своего представления о ситуации принимает решение, которое стороны обязаны исполнять. В данной технологии инициатива и ответственность полностью передаётся арбитру, а сторонам даётся возможность только высказывать аргументы в пользу своей позиции. Примером использования этой технологии в школе являются конфликтные и различного рода административные комиссии. Использование арбитража имеет свои плюсы: итоговое решение арбитра легитимно, обязательно для исполнения, а сам конфликт может быть разрешен в сжатые сроки.

Однако данная технология имеет свои недостатки, многие из которых важно учесть, когда речь идёт о школьной среде. Арбитраж может вести к дальнейшей поляризации мнений, так как стороны пытаются доказать правильность своей позиции

третьей стороне. Арбитр находится в поисках «истины» и, в конечном итоге, вынужден определить, кто прав, а кто виноват. Кроме того, сторона, недовольная решением арбитра, может считать решение несправедливым, что потенциально ведет к сложностям в исполнении решения.

Альтернативой арбитражу является технология медиации.

Медиация – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам в конфликте найти взаимовыгодное решение. Медиация как технология окончательно оформилась относительно недавно – в середине XX века. Но ранее существовали и иные формы посредничества в конфликтах, уже содержавшие в себе принципиальные черты медиации.

Технология медиации отличается от арбитража тем, что большая часть ответственности за процесс обсуждения и решения конфликта лежит на сторонах-участниках конфликта. Медиатор структурирует обсуждение, помогая направить дискуссию в конструктивное русло.

Очевидно, что современная школа хорошо знакома с технологией арбитража. Но в настоящее время появилась возможность для реализации и другой формы разрешения конфликтов – медиации.

Если говорить о медиации как о технологии, то очень важно обозначить четыре основных принципа ее реализации.

Первый принцип – **нейтральность** медиатора. Медиатор (посредник) не решает, кто прав, а кто виноват. Медиатор беспристрастен по отношению ко всем сторонам конфликта, не заинтересован в каком-то конкретном решении. Именно поэтому он не советует и не принимает решений за стороны, а стимулирует их самих к поиску взаимовыгодного выхода из ситуации. Задача медиатора состоит в том, чтобы организовать процесс эффективного обсуждения.

Второй принцип медиации – **добровольность**. Стороны добровольно принимают участие в процедуре медиации. Все участники переговоров (в том числе медиатор) могут выйти из процесса в любой момент. Технология предполагает, что всё происходит с согласия сторон, включая принятие решения, за реализацию которого они сами несут ответственность.

Когда обе стороны заинтересованы в разрешении конфликта, то общение между ними происходит более конструктивно – они сами стремятся найти решение проблемы, с которой они столкнулись. Следует отметить, что, как правило, к медиатору за помощью обращается сначала одна сторона. Задача медиатора состоит в том, чтобы выявить интересы второй стороны и смотивировать ее участвовать в поисках взаимовыгодного решения.

Тот факт, что вторая сторона соглашается на медиацию, становится возможным в силу природы самого конфликта. Дело в том, что конфликтная ситуация зачастую возникает именно потому, что все участники конфликта не могут в полной мере удовлетворить свои интересы без участия друг друга. Если бы они могли достичь желаемого иными способами, то конфликт бы не возник. Медиатор в работе с каждым выявляет те аспекты, в которых участники конфликта зависят друг от друга, что помогает им лучше понять сложившуюся ситуацию.

Третий принцип медиации – **конфиденциальность**. Медиатор не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе медиации, без согласия сторон. Сами стороны, в свою очередь, вольны распоряжаться полученной в ходе медиации информацией так, как им заблагорассудится. Зачастую, однако, стороны при содействии медиатора заключают друг с другом соглашение о конфиденциальности, если в этом

есть реальная необходимость. Конфиденциальность в медиации помогает сторонам «сохранить лицо» и почувствовать себя защищенными, что очень важно в ситуации острого конфликта.

Четвертый принцип медиации – **равноправие**. Каждый из участников имеет равное право высказываться, принимать участие в разработке, обсуждении и принятии конечного решения. Медиатор уделяет каждому равное количество времени и внимания.

Благодаря соблюдению этих четырёх принципов обеспечивается достижение участниками конфликта договоренности, устраивающей каждого из них.

Важно отметить, что соблюдение всех четырех принципов НЕОБХОДИМО, так как в случае нарушения хотя бы одного из них медиация просто не работает и либо прекращается вовсе, либо превращается в... арбитраж!

Особенности и различия технологий медиации и арбитража можно представить в виде таблицы:

	АРБИТРАЖ	МЕДИАЦИЯ
Влияние на отношение сторон к применяемой технологии	<i>Негативное</i> , так как арбитр определяет, кто прав, а кто виноват	<i>Позитивное</i> , так как участники имеют возможность услышать и лучше понять друг друга
Круг обсуждаемых вопросов	<i>Узкий</i> , так как арбитр выносит решение по конкретной проблеме	<i>Широкий</i> , так как стороны имеют возможность обсудить все аспекты ситуации
Продолжительность	<i>Меньше</i> , так как решение формулируется арбитром	<i>Больше</i> , так как сторонам нужно время для обсуждения всего круга вопросов и выработки решения
Добровольность	Участники <i>не всегда добровольно</i> прибегают к помощи арбитра	Стороны <i>добровольно</i> принимают участие в медиации
Степень ответственности сторон за итоговое решение	<i>Низкая</i> , так как решение принимает арбитр	<i>Высокая</i> , так как решение разрабатывают и принимают сами стороны
Исполнимость решения	<i>Невысокая</i> , так как один из участников может быть против решения арбитра	<i>Высокая</i> , так как стороны сами принимают решение, которое их устраивает
Защищенность информации и имиджа сторон	Процесс и решение и его исполнение часто <i>публичны</i>	Процесс и решение и его исполнение <i>конфиденциальны</i>

Сегодня практика медиации часто используется в семейных и бизнес-конфликтах как досудебная стадия разрешения спора. В школе система служб медиации может

играть такую же роль по отношению к конфликтным или административным комиссиям.

Технология медиации в школе позволяет взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться, выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.

Данная практика воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации бремя принятия и исполнения решения лежит на самих сторонах. Участие в медиациях детей, таким образом, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, где качество договороспособности начинает цениться все выше. Это важно как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения крепких семейных отношений.

В силу того, что применение технологии медиации невозможно без предварительного обучения, несколько педагогов в школе (2-3 в зависимости от численного состава службы) будут владеть этой технологией разрешения конфликтов и смогут применять ее элементы в своей обычной практике (вне работы службы).

Подготовка медиаторов из числа учащихся также требует обучения, причем более продолжительного, чем обучение взрослых. По результатам нашего опроса, проведенного в нескольких школах Кировского района, в среднем 30-35% учащихся в классах с 7 по 10 хотят стать медиаторами (причем готовы тратить на это свое время и силы). Естественно, даже если обучить всех желающих детей, не все из них станут медиаторами (все-таки это достаточно специфический вид коммуникации). Да и многие отсеются в процессе обучения. Но все, кто пройдут хотя бы НАЧАЛЬНЫЕ этапы обучения, многое узнают об эффективной коммуникации, о различных стратегиях разрешения конфликтов, получают позитивный опыт взаимодействия и даже успеют приобрести какие-то навыки – словом, повысят уровень своей коммуникативной компетентности.

Использование технологии медиации может оказаться полезным школе также и с точки зрения введения в практику нового федерального государственного образовательного стандарта, так как медиация напрямую «работает» на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- *на формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе различных видов деятельности;*
- *на формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;*
- *на формирование готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания.*

А также на достижение метапредметных результатов, таких как:

- *умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;*
- *планирование и регуляция своей деятельности;*
- *владение устной речью.*

Таким образом, медиация как процесс переговоров, имеющий своей целью максимально выгодно разрешить конфликт при содействии нейтрального посредника, решает сразу несколько важных социальных задач, в том числе касающихся воспитания нового успешного поколения граждан нашей страны. И, несмотря на множество нюансов, связанных с внедрением этой технологии в школах, есть основания полагать, что появление служб медиации в образовательных учреждениях принесет весомые педагогические и социальные плоды уже в ближайшем будущем.