

DOI 10.31483/r-99571

*Григорец Фания Исмагиловна*

*Шутова Елена Геннадиевна*

## **РОЛЬ МЕДИАЦИИ В РЕШЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

**Аннотация:** в статье рассматривается медиация – один из современных методов урегулирования конфликтных ситуаций. Отмечается, что медиация играет большую роль в управленческом процессе, т.к. если правильно организовать медиативную помощь в своем образовательном учреждении, то социально-психологический климат станет благоприятный. Также авторами обозначен ряд трудностей, с которым сопряжено осуществление медиации с точки зрения управленческого процесса в образовательном учреждении.

**Ключевые слова:** медиация, медиатор, служба медиации, конфликт, урегулирования конфликтных ситуаций, образовательные учреждения, нормативно-правовые акты, государственная политика, педагоги, родители, обучающиеся, дошкольные образовательные учреждения.

**Abstract:** the article discusses mediation – one of the modern methods of conflict resolution. It is noted that mediation plays an important role in the management process, because if you properly organize meditative assistance in your educational institution then the socio-psychological climate will become favorable. The authors also identified a number of difficulties associated with the implementation of mediation from the point of view of the management process in an educational institution.

**Keywords:** (in English): mediation, mediator, mediation service, conflict, conflict resolution, educational institutions, regulations, state policy, teachers, parents, students, preschool educational institutions.

В России большое внимание уделяется воспитательному и образовательному процессу развития детей. Тому подтверждение Указ Президента РФ об объявлении периода с 2018 по 2027 годы Десятилетием детства (Указ Президента РФ от 29 мая 2017 г. №240 [7]). Данный документ необходим для совер-

шенствования государственной политики в сфере защиты детства, а также он учитывает результаты, достигнутые в процессе реализации Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы.

Воспитание детей в России является стратегическим общенациональным приоритетом, требующим объединения усилий, как институтов гражданского общества, так и ведомств на федеральном, региональном и муниципальном уровнях. Что бы достичь положительных результатов необходимо тесное и продуктивное взаимодействие педагогов, администрации образовательной организации и родителей или законных представителей. Но, к сожалению, на практике в процессе взаимодействия возникают разногласия, недопонимания, которые затем перерастают в конфликтные ситуации. Как показали результаты проведенного исследования А.К. Белолуцкая, Т.Н. Леван, О.Л. Холодова [23, с. 9], что в основном конфликты носят обвинительный характер по отношению к педагогам-воспитателям. При этом сам процесс урегулирования конфликтных ситуаций, отвлекает как руководителей, так и педагогов от основной образовательно-воспитательной деятельности.

В настоящей момент в решении конфликтных ситуаций участвуют сами педагоги, руководители образовательных организаций, инспекция по делам несовершеннолетних и управление образованием муниципальных органов власти. В данных условиях необходимо найти эффективные механизмы, позволяющие помочь руководителям образовательных организаций, педагогам и родителям в преодолении конфликтных ситуаций. Одним из таких механизмов является служба медиации. В 2011 году в Российской Федерации было принято законодательство, регулирующее вопросы медиации, согласно нормам закона, медиация определена как особая форма посредничества. Под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [4].

Современное общество в независимости от научно-технического прогресса невозможно без конфликтов и это неоспоримо. Чаще всего конфликтные ситу-

ации возникают на почве различного подхода к мировосприятию, жизненных ценностей, мнений, мотивов, каждый конфликт индивидуален. И при этом не надо игнорировать конфликтную ситуацию, а надо подходить конструктивно к решению конфликта. Так А.С. Кармин [33, с. 23] утверждает, что конфликт – это норма жизни людей и общества.

Конфликты в образовательной среде имеют свою специфику. Ведь образование является единым целенаправленным процессом воспитания и обучения. Образование является общественно значимым благом и осуществляется в интересах человека, семьи, общества и государства, а также совокупность приобретаемых знаний, умений, навыков, ценностных установок, опыта деятельности и компетенции определенного объема и сложности в целях интеллектуального, духовно-нравственного, творческого, физического и (или) профессионального развития человека, удовлетворения его образовательных потребностей и интересов [5].

Как показывает анализ научных источников, особенности конфликтов в образовательной среде различными исследователями трактуется довольно широко. Конфликт в образовании всегда выступает определяющим фактором и составной частью других, конфликтов в социальной среде. В связи с новым научным подходом, происходит современная интерпретация в понимании конфликта в образовательной среде. Первое это то, что конфликт в образовании является неотъемлемой частью общественной жизни [48, с. 43]. Второе, конфликт как таковой считается в общественных отношениях не как негативное, а как, нормальное явление. Третье, это конструктивное разрешение проблем, ведет к эффективному средству общения.

По мнению ведущего конфликтолога современной отечественной науки А.В. Дмитриева [28, с. 20.], наиболее полное представление о социальном управлении конфликта, может дать его процессуальное рассмотрение. Поэтому необходимо проанализировать все составляющие этого социального явления. И более конкретно рассмотреть поставленную цель, задачи, которые необходимо решить в результате конфликта, ожидаемый результат, непосред-

ственные инструменты в организации управления и разрешения конфликта, условия как внешние, так и внутренние, обуславливающие координацию конфликтной ситуации. При этом невозможно рассматривать конфликт вне социальных законов развития социума, без исследования возникновения причин, этапов развития и разрешения конфликтных ситуаций, не определяя принципов, форм, методов, приемов, сил и средств управления социального взаимодействия [30, с. 46].

Безусловно для того, чтобы конструктивно решать конфликты, необходимо разобраться с их причинами. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. В основном конфликт можно распределить по следующим трём условным группам причин: 1) учебно-воспитательным процессом; 2) психологическими особенностями человеческих взаимоотношений (симпатиями и антипатиями, действиями учителя, плохой психологической коммуникацией и т. д.); 3) личностным своеобразием членов группы (неумение контролировать своё эмоциональное состояние, агрессивностью, некоммуникабельностью) [24].

За многовековую историю можно сделать вывод, что при разрешении серьезных разногласий удовлетворяющих все стороны лучше добиться обсуждением, переговорами, чем применять нормы права или иерархический порядок [49, с. 98]. В научных исследованиях различают две сложившихся исторически формы примирения при участии посредника: 1) традиционное посредничество; 2) современная медиация.

Традиционное посредничество является одним из первых способов разрешения конфликтов. В основном через посредничество философии и религии, что свойственно для того времени. Утверждать о существовании медиации в её современной интерпретации, невозможно, поскольку, конечно использовались методы примирения сторон с участием нейтрального третьего лица, но насколько это были медиативные технологии.

С конца 1980 и начала 1990-х гг. в связи с преобразованиями в политической системе России, впервые на государственном уровне обсудили вопрос о

4 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

необходимости и исследования методов продуктивного разрешения конфликтных ситуаций, и российские ученые обратились к мировому опыту. Начинается совместная деятельность с международными организациями по реализации проектов, целью которых является закрепление альтернативных способов разрешения споров, как отдельного направления в судебной системе нового демократического государства. При этом конкретно об использовании медиации на практике утверждать было рано. Примирительные процедуры были предметом особого внимания в последние годы. Лидеры высших уровней государственной власти, в частности Президент Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации В.Ф. Яковлев [25, с. 14], подчеркнул важность Постановление правительства РФ от 21.09.2006 №583 «О федеральной целевой программе «Развития судебной системы России» на 2007–2012 годы» [9]. Он заявил, о том, что примирительные процедуры являются приоритетным направлением при решении конфликтных ситуаций.

Проанализируем более детально процесс внедрения медиативных технологий в России. Так в 1989 г., по предложению Верховного Совета СССР, американские медиаторы провели несколько занятий со специалистами из России в Москве. Практически в то же время В. Линкольн со своей командой в Санкт-Петербург выступили с лекциями о медиации. В 1990 г. в Москве прошел Форум медиации, где была приглашена группа известных американских медиаторов. На секциях с представителями, медиаторов из США, рассматривались вопросы трудовых споров, техники ведения переговоров, теории и практики разрешения конфликтов. Американские специалисты демонстрировали различные модели медиации. В Санкт-Петербурге после прошедшего семинара в 1992 г. была создана общественная Российско-американская программа по конфликтологии, которая внесла свой вклад в становление практика применения медиации в России. В рамках данной программы были обучены специалисты по медиации. А в 1993 г. в России был основан первый Центр разрешения конфликтов (ЦРК), где были адаптированы американские методы медиации к российскому менталитету [47].

В 2005 году была проведена I Международная конференция, которая и стала основой новейшей истории медиации в России. Благодаря проведённой конференции стало реальным вовлечение юридического сообщества в работу по интеграции института медиации в российскую правовую систему. На основании взаимодействия был создан Научно-методический центр медиации и права, одним из приоритетных направлений которого стало всестороннее развитие института медиации в России.

Одним из важным этапов развития отечественной медиации, стало создание в 2006 году, при Торгово-промышленной палате Российской Федерации (ТПП РФ), Коллегии посредников по проведению примирительных процедур, которая объединила несколько десятков единомышленников. Затем в Санкт-Петербурге открылся Центр развития переговорного процесса и мирных стратегий в разрешении конфликтов. В Москве с 2005 года действует Центр медиации и права [44]. Все данные факты свидетельствуют об интеграции медиации в российскую правовую досудебную систему.

Причиной разработки и принятия этих нормативных документов стала перегруженность судов исковыми заявлениями, связанными с конфликтами, которые не были разрешены в досудебном порядке.

В рамках образовательного учреждения, как отмечает А.Ю. Коновалов [32, с. 256], медиация виделась в виде службы примирения, что представляет собой «форму объединения ведущих программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций в рамках организации».

Проблема продуктивного и эффективного решения конфликтов в образовании является одной из актуальных и по настоящее время. Для того чтобы получить положительный результат требуются немало усилий, всех без исключения участников конфликта учебно-воспитательного процесса образовательного учреждения. Образовательное учреждение стремится к стабильности и защищенности, являясь институтом ретрансляции знаний и умений, культуры, а не экспериментов над нею. Риски перемен, даже самые неожиданные, способны разрушить учебно-воспитательную систему в образовании, приведя людей к

6 <https://phsreda.com>

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

---

осознанию того, что их совместная учебно-воспитательная деятельности исчерпана [40, с. 85].

Так же хотелось выделить в особую группу управление конфликтными ситуациями в дошкольных образовательных учреждениях. В основном в дошкольных учреждений конфликт возникает между представителями ДОУ и родителями воспитанников. Причиной, как правило, является разногласия в связи с выбором стратегий воспитательного процесса, взаимодействия с ребенком. Так как парой каждый из них имеют разные представления о социальных нормах поведения, жизненных установок, моральных ценностей, что определяет необходимость их обсуждения. Так, Т.П. Авдулова [22, с. 49] утверждает, что напряженность в отношениях нередко возникает в связи с занижением статуса педагога, который воспринимается как обслуживающий персонал, не обладающий особой квалификацией.

Некоторые родители воспринимают деятельность дошкольных образовательных учреждений, как сферу услуг по присмотру и уходом за ребенком в их отсутствие и поэтому перекладывают ответственность за воспитание на руководителей [45, с. 224].

И как уже было описано ранее, для того, чтобы конфликт решился положительно, необходим конструктивный способ управления конфликтной ситуацией. И на сегодняшний день наиболее современный функциональный способ урегулирования конфликтной ситуации является – медиация. Это один из методов, который способен применить эффективные механизмы, позволяющие помочь руководителям образовательных учреждений, педагогам и родителям в преодолении конфликтных ситуаций. В 2010 году в Российской Федерации было принято законодательство, регулирующее вопросы медиации. Согласно нормам закона, медиация определена как особая форма посредничества. Под процедурой медиации подразумевается способ урегулирования споров с помощью медиатора при добровольном согласии сторон в целях достижения ими сотрудничество в решения конфликта [4].

Медиация, по утверждению В.Ю. Сморгунова, Е.Ю. Калинина, Я.А. Рымкевич [47, с. 22], является общепризнанным и эффективным инструментом для разрешения и предотвращения конфликтов. И подчеркивают, что особенно необходимо применение этой технологии в образовательной сфере.

А.В. Леонова [34, с. 142], делает выводы, о том, что именно метод медиации позволяет руководству дошкольного образовательного учреждения и родителям (законным представителем) детей воспринимать друг друга как партнеров, стремятся объединить свои усилия для комфорта и благополучия ребенка. Если говорить о Службе медиации в образовательном учреждении, должна состоять из специалистов, учащихся и их родителей, прошедших необходимую подготовку и обучение основам метода медиации в образовании и медиативного подхода.

По утверждению Н.Ю. Ган [26, с. 25] результат медиации всегда выгоден для всех конфликтующих сторон и полностью удовлетворяет их интересы. Для решения конфликтных ситуаций, в организации, осуществляющей образовательную деятельность, должна создаваться Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений [5]. В соответствии с законодательством: и «Служба медиации», и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями дошкольного образовательного учреждения.

Сегодня в России, активно развиваются медиативные технологии, во всех регионах страны в образовательных учреждениях используют медиативные инструменты для решения конфликтных вопрос. Но, для того, чтобы использовать медиацию в управлении процессе руководитель образовательного учреждения должен опираться на нормативно-законодательные акты.

В нормативно-правовых документах Российской Федерации обозначены общественная потребность в конструктивном взаимодействии субъектов разных уровней образования это дети, родители и педагоги. Для разрешения проблем, как уже было сказано ранее, в 2011 году в России был принят закон, регулирующее вопросы медиации, в том числе в образовательных учреждениях.

Согласно Федеральному закону от 27.07.2010 №193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», медиация выделена как особая форма посредничества. Под процедурой медиации определялся способ разрешения спорных вопросов при поддержке медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [4].

Помимо основного закона о медиации, деятельность данных служб должна регулироваться следующими нормативно-правовыми актами:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Федеральный закон от 27.06.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»: (ред. от 26.07.2019).

Применительно медиации в образовательных организациях:

1. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Указом Президента РФ от 1 июня 2012 г. №761 «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы».
4. Указ Президента РФ от 29 мая 2017 г. №240 об объявлении периода с 2018 по 2027 годы Десятилетием детства.
5. Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года, утв. распоряжением Правительства РФ от 29 мая 2015 г. №996-р.
6. Постановление Правительства РФ от 03.12.2010 №969 «О программе подготовки медиаторов».
7. Распоряжение Правительства, РФ №1430-р от 30.07.2014, в котором утверждена Концепция развития сети служб медиации до 2017 г. (с изменениями в 2018г).

8. Приказ Министерства образования и науки России от 17.12.2010 №1897 (ред. от 31.12.2015) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2011 №19644).

9. Приказ Министерства науки и образования Приказ от 17 октября 2013 г. №1155 «Об утверждении Федерального Государственного Образовательного Стандарта Дошкольного Образования» в ред. Приказа Минпросвещения РФ от 21.01.2019 №31).

10. Приказ Министерства образования и науки России от 14.02.2011 №187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».

11. Письмо министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».

12. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07.

Это основной перечень нормативно-правовых актов, которые защищают законные права и интересы обучающихся и создают нормативно-правовые условия руководству образовательных учреждений для применения медиативных технологий.

Рассмотрим более подробно некоторые из них.

Конституции РФ [1] (статье 45) обязывает государство создавать условия защиты прав и свобод человека и гарантировать защиту своих права и свободу всеми способами, не запрещенными законом.

Согласно Уголовному кодексу РФ, а именно в статье 76, что лицо, которое впервые совершило преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и компенсировало причиненный потерпевшему вред.

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденная распоряжением Прави-

тельства РФ от 17 ноября 2008 г. №1662-р (действующая редакция от 08.08.2009 №1121-р), в которой указывается, что одним из основных направлений развития социальных институтов и социальной политики государства определяется «формирование и развитие механизмов восстановительного правосудия, реализация технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур».

Если говорить непосредственно о нормативно-правовой поддержки деятельности Службы медиации в образовании, проанализируем первый правовой закон, который позволил на законодательном уровне применять медиативные технологии, это Федеральный закон от 27 июля 2010 г. №193-ФЗ (ред. от 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Данный закон регулирует отношения, связанные с применением процедуры медиации к спорам гражданских правоотношений, в том числе в предпринимательской, трудовых и семейных правоотношений. Но конкретно в образовательной деятельности о применении процедуры медиации не указывается. Это означает, что Федеральный закон от 27 июля 2010 №193-ФЗ не регулирует медиацию в образовательных учреждениях. По результатам проведенной экспертизы данного закона С.А. Пашиным [42, с. 140], были сделаны выводы, что он не распространяется на повседневную деятельность образовательных учреждений использовать медиативные технологии, но и не запрещает проводить в них медиацию. В связи, с чем необходимо использовать для регулирования деятельности медиаторов и служб медиации в образовании дополнительную нормативно-правовую базу. Об это указывается в части 2 статье 1 данного ФЗ, что если споры возникли из иных, не указанных в настоящей статьи, отношений, действие настоящего Федерального закона распространяется на отношения, связанные с урегулированием таких споров путем применения процедуры медиации только в случаях, предусмотренных федеральными законами [4].

Проанализируем нормативно-правовые акты распространяющие на сферу образования.

Федеральный закон от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» [5], указывает, что регулирование нормативно-правовых отношений в сфере образования должны основываться, на принципах свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д. При создании службы медиации (примирения) в образовательных учреждениях необходимо опираться на ст. 27 п.2 указанного ФЗ, определяющую, «образовательная организация может иметь в своей структуре различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности с учетом уровня, вида и направленности реализуемых образовательных программ, формы обучения и режима пребывания обучающихся (...методические и учебно-методические подразделения, психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся, и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения)». То сюда следует, Служба медиации (примирения) в образовательных учреждениях может действовать на основе локальных нормативных актов образовательной организации. В том же ФЗ об образовании в статье 45 указывается, что «защита прав обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся» в организации, осуществляющей образовательную деятельность, создается «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений». «Школьная служба медиации» и «Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений» должны быть разными структурными подразделениями образовательного учреждения, но по некоторым типам конфликтов они могут взаимодействовать, сотрудничать и дополнять друг друга с учетом различия их целей, методов работы и зон компетенции, что должно быть зафиксировано локальными актами образовательного учреждения. От 05 августа 2013 г. постановлением Правительства Российской Федерации №662 был утвержден «Перечень обязательной информации о системе образования, под-

лежащей мониторингу» в разделе 2 пункт о создании безопасных условий при организации образовательного процесса в общеобразовательных организациях.

Указ Президента РФ №761 от 01 июня 2012 года «О Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 годы», которая определила ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам примирения:

- приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия; наличие систем специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);
- развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей.

В соответствии с положением Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012–2017 гг., утвержденным Правительством Российской Федерации №1916-р от 15 октября 2012 г., в образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства детей. В целях реализации положений данного правового акта, Министерством образования и науки Российской Федерации были разработаны методические рекомендации по организации служб школьной медиации в образовательных организациях.

В Стратегии развития воспитания в России на период до 2025 года [17] обосновывается необходимость развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса и осуществлении воспитательной деятельности в качестве механизмов реализации Стратегии. ФГОС начального, основного и среднего общего образования[18, 19, 20] содержит динамику личностных результатов в сфере конфликтной компетентности, культуры разрешения конфликтов и споров, однако не предлагается описание условий, способов их достижения.

В Профессиональном стандарте [21] определены действия педагогов: проектирование ситуаций и событий, развивающих эмоционально-ценостную сферу ребенка (культуру переживаний и ценностные ориентации ребенка); формирование толерантности и навыков поведения в изменяющейся поликультурной среде; использование конструктивных воспитательных усилий родителей (законных представителей) обучающихся, помочь семье в решении вопросов воспитания ребенка. Среди необходимых умений педагогов: общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их; анализировать реальное состояние дел в учебной группе, поддерживать в детском коллективе деловую, дружелюбную атмосферу; защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях; сотрудничать с другими педагогическими работниками и другими специалистами в решении воспитательных задач [27, с. 148].

Однако существуют объективные трудности внедрения медиации в России, такие как [37, с. 140]: недостаточное нормативно-правовое обеспечение медиации в образовательной сфере, проработанного регламента межведомственного взаимодействия при урегулировании конфликтов с несовершеннолетними поднимает вопросы о законности вмешательства медиатора в ряде случаев, где уже задействованы полиция, комиссия по делам несовершеннолетних. Остаются дискуссионными вопросы инициирования медиации, организации документооборота, статуса медиатора в школе относительно реализации принципов добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия.

В итоге, можно констатировать, что медиация в образовании поддерживается государством на законодательном уровне. Но каким образом и как реализуются данные медиативные службы непосредственно в образовательных учреждениях, необходимо проанализировать отрицательные и положительные практика применения медиативных технологий. Рассмотрим некоторые из них.

Службы медиации в образовательных учреждениях имеют свою специфику не только по территориальному расположению и степенью удаленности от региональных центров, но и от уровня профессионализма управления. Так как эффективность деятельности таких служб часто зависит от опыта деятельности руководителей и специалистов образовательного учреждения, надо быть готовым к обеспечению воспроизведения практики в условиях сменяемости команды – специалистов и детей-волонтеров, администраторов. Об этом же пишет в своих исследованиях И. С. Маловичко [35, с. 174], Президент Волгоградской региональной благотворительной общественной организации «Клуб ЮНЕСКО «Достоинство ребенка», медиатор, эксперт, тренер и координатор Волгоградского регионального отделения Всероссийской Ассоциации восстановительной медиации, такие службы, как правило, распадаются, так и не поднявшись до должного уровня работы.

Президент Научно-методического центра медиации Ц.А. Шамликашвили [50, с. 34] указывает на то, что метод, который можно использовать в учебно-воспитательном процессе в образовании, тот, что способен помочь в решении конфликтных ситуаций всем участникам образовательного процесса, в грамотной организации управления. Она подчеркивает, что задачи школьной медиации – помочь в формировании личностного позитивного опыта по выходу из конфликтных ситуаций, а также обретении уверенности в себе.

В соответствии с Рекомендациями по организации служб школьной медиации в образовательных организациях, утвержденных Министерством образования и науки РФ от 18 ноября 2013 г. № ВК-54/07вн, в деятельность службы могут быть задействованы обучающиеся данной организации, которые прошли соответствующее обучение.

Согласно методическим материалам по медиативно-восстановительным технологиям, разработанными Центром медиации и альтернативного разрешения споров в правовой практике при Московском государственном юридическом университете им. О.Е. Кутафина (МГЮА) [41, с. 32] служба медиации в образовательных учреждениях может реализовываться двумя способами: первый способ это собственными силами специалистами самого учреждения, второй с помощью привлечения специалистов из вне. Администрация образовательного учреждения сама должна определиться в выборе варианта. Специалисты Центра рекомендуют выделить Службу медиации в отдельное структурное подразделение. При этом данная Служба должна работать в сотрудничестве с другими службами образовательного учреждения для того, чтобы предотвратить развития конфликтных ситуаций [41, с. 42].

По описанию О.А. Драгановой и Н.Н. Калугиной [29, с. 14] на сегодняшний день существуют следующие модели организации службы медиации в образовательных учреждениях: профилактическая модель, где основной акцент делается на работу с профилактикой девиантного поведения обучающихся, правонарушений среди несовершеннолетних; воспитательная (педагогическая) модель, основанная на нравственные ценности коллектива. Следующая модель основана на принципах самоуправления учащихся, в данном случае она автономна и берет на себя всю меру ответственности за совершаемые действия. Ещё одна модель называется «сервисная» основанная на удовлетворение запроса на услуги медиации и может быть совместной ученическо-педагогической или состоять из представителей родительской общественности.

Рассмотрим деятельность медиации на примерах некоторых регионов.

В Красноярском крае создано структурное подразделение «Ресурсный центр по технологиям медиации» [43, с. 285], деятельность данного центра направлена на содействие профилактике правонарушений несовершеннолетних и социальной реабилитации участников конфликтных ситуаций с использованием медиативных технологий. По мнению О.Г. Смоляниновой, в Красноярском крае, все чаще сталкиваются с проблемой взаимодействия на межнацио-

нальном уровне, под воздействием миграционных процессов, в регионе проживает более 169 национальностей. В образовательных учреждениях, происходят конфликты связанные культурными ценностями, традициями, нормами поведения принимающей стороны и с детьми мигрантов. В связи, с чем руководству образовательного учреждения приходиться решать межэтнические конфликты, используя медиативные инструменты. Но для продуктивного использования медиативных технологий в межэтнических конфликтах, не достаточно знаний и опыта. Недостаточно разработано научно-методическое обеспечение. Поэтому в регионе необходим системный подход межведомственного взаимодействия гражданских институтов, нацеленных на гармонизацию межнациональных отношений [46, с. 40].

В Кемеровской области [43, с. 287] организована система подготовки медиаторов для образовательных учреждений через повышения квалификации, проведения вебинаров, направленных на обучение к разрешению сложных многоуровневых конфликтов. Методическое обеспечения для служб медиации для образовательных учреждений организовывает ГОО «Кузбасский региональный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Здоровье и развитие».

В г. Астрахань [36, с. 200] с 2016 г. реализуется социальный проект «Школьная служба медиации». Основная цель создание бесконфликтной комфортной среды. Учащиеся 13–16 лет, пройдя обучение по программе «Учимся разрешать конфликты», могут проявить себя в качестве юных медиаторов для младших учеников.

Особенностью Службы медиации в общеобразовательных организациях Кабардино-Балкарской Республики[38, с.30], в состав которых входят заместитель директора по воспитательной работе, социальный педагог, педагог-организатор, психолог, а так же представители ученического самоуправления и непосредственно родители, тесно взаимодействуют со всеми органами и учреждениями системы профилактики безнадзорности и правонарушений, учре-

ждениями дополнительного образования. К сожалению, автор не дает полной информации о процессе взаимодействия.

В Кировском муниципальном районе Ленинградской области [31, с. 51] касательно урегулирования конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях осуществляются комиссией по урегулированию споров между участниками образовательных отношений и Советом профилактики правонарушений, Советом обучающихся и т. п. На основании анализа деятельности Службы медиации в образовательных учреждениях были выявлены ряд проблем. Одна из которых то, что происходит дублирование работы специалистов социально-психологической службы школы. Другая немаловажная проблема состоит в том, что необходимо привлекать квалифицированных специалистов-супервизоров для экспертно-аналитического сопровождения деятельности службы.

Особенностью в Калининградской области [39, с. 34] является деятельность Ассоциации тыюторов, которая сопровождает методическим и консультативным сопровождением образовательные учреждения по вопросам организации и реализации деятельности школьной службы восстановительного примирения.

В Пермском крае [43, с. 286] организацией подготовки медиаторов для образовательных учреждений занимается Ассоциация медиаторов, которая состоит из представителей образования, юридического сообщества, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, а так же практикующие сертифицированные медиаторы, работающие, в том числе на профессиональной основе. Курирует и финансирует программы Министерство социального развития Пермского края. В Пермском крае работа ведется в двух генеральных направлениях: административное и сообщество специалистов. Профессиональное сообщество медиаторов складывается из руководства со стороны административных структур, а также из методической работы государственных центров и ассоциации медиаторов Пермского края.

В 2009 г. в Самарской области стартовал проект «Детские службы примирения». С учетом протяженности территории возникли коммуникационные проблемы между ассоциациями служб медиации Детскими и в образовательных учреждениях, в связи с чем была основана коллaborация, осуществляемая свою деятельность в группе «ВКонтакт». Но уже в 2013 г. были упразднены должности уполномоченных по правам участников образовательного процесса, что привело к затруднению связей между школьными службами медиации и ассоциацией детских служб примирения. Таким образом, остались медиаторы-сверстники, которые самостоятельно пытались мирить сверстников без поддержки кураторов [43, с. 289].

Что, касается медиации в г. Владивостоке, то в рамках исследования был проведен экспресс опрос 62 родителей МБДОУ «Центр развития ребенка – детский сад №146 г. Владивостока».

В результате экспресс опроса были полученные следующие данные: 70% опрошенных не знают кто такой медиатор. 60% родителей при конфликте с педагогом обращаются к руководителю ДОУ, если не последует реакция руководителя, то 45% данной категории родителей сообщат об инциденте в Управление образованием г. Владивостока. Из 40% оставшихся родителей: 25% – сразу же пожалуются в высшие инстанции, 15% не думали об этом и считают, что все зависит от глубины конфликта. Из 30% родителей, которые знают, кто такой медиатор, 25% заявили, что не стали бы обращаться к медиатору сотруднику образовательного учреждения, где произошел конфликт. И только 5% не задумывались над этим. Безусловно, для того чтобы более детально проанализировать ситуацию о медиации по дошкольным учреждениям, необходимо более расширенное исследование.

Подводя итоги анализа деятельности медиации и проведенному опросу, можно констатировать, что система медиации в образовательных учреждениях во многом зависит от актуальных проблем данного региона и, конечно, важную роль в решении структуры, направления деятельности службы медиации зависит от администрации образовательного учреждения. Безусловно, за все что

происходит в образовательном учреждении, как решаются проблемы, регулируются конфликтные ситуации несет ответственность, прежде всего руководитель. Поэтому медиация, в системе управления образовательной организации очень важна, это большое подспорье и поддержка для руководителей. Но при этом надо учесть, что при урегулировании конфликтных ситуаций, для того чтобы все участники, включенные в образовательный процесс, чувствовали себя комфортно, они должны почувствовать свою причастность ко всему происходящему и нести ответственность за принятые решения.

### ***Список литературы***

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 27.06.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»: (ред. от 26.07.2019).
5. Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ (ред. от 24.03.2021) «Об образовании в Российской Федерации».
6. Указа Президента РФ от 1 июня 2012 г. №761 «Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 – 2017 годы».
7. Указ Президента РФ от 29 мая 2017 г. №240 об объявлении периода с 2018 по 2027 годы Десятилетием детства.
8. Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года, утв. распоряжением Правительства РФ от 29 мая 2015 г. №996-р.
9. Постановление правительства РФ от 21.09.2006 №583 «О федеральной целевой программе «Развития судебной системы России» на 2007–2012 годы» // СЗ РФ 09.10.2006 №30 ст. 4248.
10. Постановление Правительства РФ от 03.12.2010 №969 «О программе подготовки медиаторов».

11. Распоряжение Правительства, РФ №1430-р от 30.07.2014 в котором утверждена Концепция развития сети служб медиации до 2017 г. (с изменениями в 2018г).
12. Приказ Министерства образования и науки России от 17.12.2010 N 1897 (ред. от 31.12.2015) «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2011 №19644).
13. Приказ Министерства науки и образования Приказ от 17октября 2013г. №1155 «Об утверждении Федерального Государственного Образовательного Стандарта Дошкольного Образования» в ред. Приказа Минпросвещения РФ от 21.01.2019 №31).
14. Приказ Министерства образования и науки России от 14.02.2011 №187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».
15. Письмо министерства образования и науки Российской Федерации от 18.11.2013 г. № ВК-844/07 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации».
16. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России от 18.11.2013 № ВК-844/07.
17. Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года, утв. распоряжением Правительства РФ от 29 мая 2015 г. №996-р г. Москва // Российская газета. 2015.8 июня.
18. Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 6 октября 2009 г. №373) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_96801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_96801/)
19. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 17 декабря 2010 г. №1897) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_110255/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_110255/)

20. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 17 мая 2012 г. №413) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_131131](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131131)

21. Приказ Минтруда России от 18.10.2013 №544н «Об утверждении проф. стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» (зарегистрирован в Минюсте России 06.12.2013 №30550)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_155553/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155553/).

22. Авдулова Т.П. Насыщенность образовательной среды и ее психологическая безопасность / Т.П. Авдулова // Справочник старшего воспитателя дошкольного учреждения. – 2014. – №8. – С. 46–50.

23. Белолуцкая А.К. Особенности взаимодействия педагогов с детьми дошкольного возраста при разрешении этически противоречивых ситуаций: результаты пилотного исследования / А.К. Белолуцкая, Т.Н. Ле-ван, О.Л. Холодова // Современное дошкольное образование. – 2018. – №4(86). – С. 4–17.

24. Божедомова А.М. Конфликты в образовательной среде. Конфликты в образовании и социальной сфере: теоретические и прикладные аспекты: материалы 1-й Международной научно-практической конференции, Астрахань, 25–27 октября 2018 года / А.М. Божедомова; отв. ред.: Д.А. Яковец, Н.Г. Брюхова. – Астрахань: ФГБОУ ВО «Астраханский государственный университет», 2018. – 345 с.

25. Вестник Высшего Арбитражного суда РФ. – 2001. – №1. – С. 14.

26. Ган Н.Ю. Медиация в деятельности педагога дошкольной образовательной организации / Н.Ю. Ган // Проблемы современного педагогического образования. – 2018. – №61–3. – С.24–26.

27. Гришина Т.В. Школьная модель профилактики делинквентного (отклоняющегося) поведения обучающихся на основе реализации медиативного

подхода, организации деятельности служб школьной медиации в поликультурной гимназии / Т.В. Гришина, Л.А. Литвинцева, Е.Г. Пригодич // Медиация в образовании: поликультурный контекст: материалы I Междунар. науч. конф (Красноярск, 24–26 октября 2019 г.) / под общ. ред. О. Г. Смоляниновой. – красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2019. – С. 148–153.

28. Дмитриев А.В. Исследовательская парадигма социального конфликта / А.В. Дмитриев // Современная конфликтология в контексте культуры мира. – М., 2001. – С. 18–24.

29. Драганова О.А. Организация службы примирения (медиации) в системе образования: учебно-методическое пособие / О.А. Драганова, Н.Н. Калугина. – Липецк: ООО «Веда социум», 2017. – 72 с.

30. Иванова О.А. Конфликты в сфере образования / О.А. Иванова // Кластеры. Исследования и разработки. – 2016. – №4 (5) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-v-sfere-obrazovaniya>.

31. Использование медиативных технологий в деятельности служб системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних Ленинградской области. О применении в отношении несовершеннолетних медиативных технологий и работе служб медиации: сборник материалов по результатам III Всероссийского совещания по вопросу организаций деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (г. Уфа, 8–9 ноября 2016 г.) / ред кол.: Е.В. Ильгова (отв. ред.) [и др.]; ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2016. – 184 с.

32. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. / МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.

33. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина // СПб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.

34. Леонова, А.В. Служба медиации в ДОУ. Инновации в науке и практике. Сборник трудов по материалам III Всероссийского конкурса научно-исследовательских работ. Уфа, 2020. – С. 140–148.
35. Маловичко, И.С. Волгоградская модель развития сети школьных служб примирения (медиации). О применении в отношении несовершеннолетних медиативных технологий и работе служб медиации: сборник материалов по результатам III Всероссийского совещания по вопросу организаций деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (г. Уфа, 8–9 ноября 2016 г.) / [ред кол.: Е.В. Ильгова (отв. ред.) и др.]; ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2016. – 184 с.
36. Масленникова А.А. Формирование социальной компетентности у подростков с применением медиативных технологий. Конфликты в образовании и социальной сфере: теоретические и прикладные аспекты: материалы 1-й Международной научно-практической конференции, 25–27 октября 2018 г. / А.А. Масленникова, Т.В. Асташова, О.А. Катков; отв. ред.: Д. А. Яковец, Н. Г. Брюхова. – Электрон. текстовые, граф. дан. (12,5 Мб). – Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2018. – С. 200–204.
37. Мониторинг восстановительных практик // Вестник восстановительной юстиции. – 2014. – №11.
38. О реализации сети служб медиации на территории Кабардино-Балкарской республики. О применении в отношении несовершеннолетних медиативных технологий и работе служб медиации: сборник материалов по результатам III Всероссийского совещания по вопросу организаций деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (г. Уфа, 8–9 ноября 2016 г.) / ред. кол.: Е.В. Ильгова (отв. ред.) [и др.]; ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2016. – 184 с.

39. Об опыте работы комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при правительстве Калининградской области по внедрению медиативных технологий на территории региона. О применении в отношении несовершеннолетних медиативных технологий и работе служб медиации: сборник материалов по результатам III Всероссийского совещания по вопросу организаций деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав (г. Уфа, 8–9 ноября 2016 г.) / ред кол.: Е.В. Ильгова (отв. ред.) [и др.]; ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия». – Саратов: Изд-во ФГБОУВО «Саратовская государственная юридическая академия», 2016. – 184 с.

40. Опры Д.Ю. Продуктивные и эффективные решения конфликтов в образовании / Д.Ю. Опры, М.Р. Арпентьева // Когнитивные исследования в образовании: сборник научных статей VII Международной научно-практической конференции (Екатеринбург, 27 марта 2019 года) / под научной редакцией С.Л. Фоменко; под общей редакцией Н.Е. Поповой. – Екатеринбург: [б. и.], 2019. – С. 84–89.

41. Основы медиативно-восстановительных технологий для участников образовательных отношений: методические материалы. – М., 2019. – 68 с.

42. Пашин С. Экспертное заключение. Актуальные проблемы правового регулирования медиации / С. Пашин // Вестник восстановительной юстиции. – 2011. – №8. – С. 140–144.

43. Пеллинен Н.Р. Поликультурная компетентность педагогов в системе становления медиации в образовательных организациях г. Красноярска / Н.Р. Пеллинен, В.В. Коршунова // Медиация в образовании: поликультурный контекст: материалы I Междунар. науч. конф. (Красноярск, 24–26 октября 2019 г.) / под общ. ред. О.Г. Смоляниновой: Сиб. федер. ун-т, 2019. – С. 285–292.

44. Политическая медиация: учебное пособие / Т.А. Нигматуллина, Л.О. Терновая. – Уфа: Изд-во Башкирского института социальных технологий (филиала) Образовательного учреждения профсоюзов высшего образования «Академия труда и социальных отношений», 2016 – 370 с.

45. Реснянская Н.Л. Конфликты в системе дошкольного образования / Н. Л. Реснянская // Современные проблемы взаимодействия российского государства и общества (Саратов, 10 декабря 2015 года). – Саратов: Поволжский институт управления имени П.А. Столыпина – филиал ФГБОУ ВПО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», 2016. – С. 223–225.
46. Смолянинова О.Г. Медиативные образовательные практики в поликультурной среде Красноярского края / О.Г. Смолянинова // Медиация в образовании: поликультурный контекст: материалы I Междунар. науч. конф. (Красноярск, 24–26 октября 2019 г.) / под общ. ред. О.Г. Смоляниновой: Сиб. федер. ун-т, 2019. – С. 40–42.
47. Сморгунова В. Ю. Медиация в образовательной сфере: монография / В.Ю. Сморгунова, Е.Ю. Калинина, Я.А. Рымкевич. – СПб.: РГПУ им. А.И. Герцена, 2018. – 184 с. – ISBN 978-5-8064-2640-7 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/136698>
48. Степанов Е.И. Конфликтология переходного периода: методологические, теоретические, технологические проблемы [Текст] / Е.И. Степанов. – М.: Наука, 1996. – С. 43.
49. Сулакшин С.С. Альтернативные способы разрешения споров между субъектами предпринимательской деятельности / Сулакшин С.С. М.: Научный эксперт, 2013. – 272 с.
50. Шамликашвили Ц.А. Медиация в вопросах и ответах / Ц.А. Шамликашвили. – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленического и политического консультирования», 2017. – 95 с.

---

**Григорец Фания Исмагиловна** – канд. социол. наук, преподаватель, КГА ПОУ «Региональный технический колледж»; член Общественного экспертового совета по повышению уровня безопасности жизни в Приморском крае при Правительстве Приморского края, Владивосток, Россия.

**Шутова Елена Геннадиевна** – заведующая, МБДОУ «ЦРР – Д/С №146», Владивосток, Россия.