

Юрченко Татьяна Валентиновна

старший преподаватель

Бачуринская Дарья Анатольевна

студентка

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

г. Краснодар, Краснодарский край

МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

УЧИТЕЛЯ, РОДИТЕЛЯ И УЧЕНИКА:

УГРОЗЫ ЦИФРОВОГО ПРОСТРАНСТВА

***Аннотация:** статья посвящена проблеме конфликтов в триаде «учитель – родитель – ученик» в условиях цифровизации образования. Авторами раскрывается сущность педагогической медиации как эффективного инструмента урегулирования споров. Особое внимание уделяется новым вызовам: кибербуллингу, цифровым девиациям, опосредованной коммуникации в мессенджерах и социальных сетях. Предлагается интеграция медиативных подходов с профилактикой рисков цифровой среды. Обосновывается необходимость подготовки педагогов-медиаторов к работе с конфликтами, возникающими в виртуальном пространстве.*

***Ключевые слова:** конфликт, педагогическая медиация, цифровое пространство, кибербуллинг, образовательный процесс, медиативные технологии, цифровые девиации.*

Современная образовательная среда характеризуется высокой степенью конфликтности. Традиционные противоречия между участниками педагогического процесса (учителями, родителями и обучающимися) под влиянием цифровой трансформации приобретают новые, более сложные формы. Как справедливо отмечают исследователи (М.А. Маниковская, Д.А. Антонова, Е.В. Оспенникова, С.В. Буцык и др.), цифровое пространство не только открывает новые возможности, но и порождает специфические риски, включая девиантное поведение, опосредованное информационно-коммуникационными

технологиями [6]. В этих условиях медиативные технологии становятся востребованным механизмом конструктивного разрешения споров. Однако цифровая среда, с одной стороны, создает новые конфликтогены (кибератаки, публичные чаты с оскорблениями, дезинформацию), а с другой – порождает риски для самой процедуры медиации (нарушение конфиденциальности, фиксация эмоциональных следов).

Теоретические основы педагогической медиации. Медиация в образовательном учреждении представляет собой альтернативную процедуру урегулирования конфликтов с участием нейтрального посредника, который способствует выработке взаимоприемлемого решения сторонами самостоятельно. Как указывает А.С. Лобанова, правовые основы школьной медиации базируются на принципах добровольности, конфиденциальности, равноправия и беспристрастности медиатора [4]. В статье «Педагогическая медиация как средство предупреждения деструкции в цифровом пространстве у будущих педагогов» авторами дается понятие педагогической медиации в цифровом пространстве рассматривается с точки зрения подготовки специалистов-медиаторов, владеющих способами, технологиями и методами предотвращения деструктивного поведения в онлайн-среде и разрешения потенциальных конфликтов [10]. В образовательной среде медиация реализуется через деятельность школьных служб примирения, где медиаторами могут выступать педагоги, психологи или специально обученные ровесники.

Важнейшим принципом педагогической медиации является создание безопасной и уважительной среды. Однако, как справедливо отмечает О.А. Сафонова, возможности применения медиативного подхода в разрешении межличностных конфликтов в общеобразовательных организациях требуют учета возрастных особенностей участников и специфики конфликтогенных ситуаций, включая те, что возникают в цифровом взаимодействии [7].

Угрозы цифрового пространства в контексте конфликтов триады. Цифровая среда порождает специфические конфликтогены, не свойственные очному взаимодействию. Понятие «цифровые девиации» (отклоняющееся поведение,

опосредованное информационно-коммуникационными технологиями) и рассматривается в нашей работе [8]. К данным девиациям относятся: кибербуллинг, троллинг, хейтинг, вовлечение в деструктивные интернет-сообщества.

Исследование К.А. Зыкова, Л.В. Абдалиной и В.В. Комарова показывает, что у старшеклассников цифровая среда выступает как фактор риска формирования девиантного поведения, поскольку снижает барьеры социального контроля, обеспечивает анонимность и расширяет аудиторию транслируемых действий [2]. В контексте конфликта «учитель – родитель – ученик» цифровые угрозы проявляются в следующих формах.

1. Кибербуллинг – целенаправленные агрессивные действия в цифровом пространстве (отправка угроз в мессенджерах, создание ложных аккаунтов, распространение порочащей информации). В отличие от традиционного буллинга, кибербуллинг анонимен, бесконечен во времени и имеет большую аудиторию.

2. Опосредованная эскалация конфликта – родители и учителя используют родительские чаты и мессенджеры для публичного обвинения друг друга или ребенка, что приводит к быстрому нарастанию напряженности без возможности невербальной коррекции [8].

3. Цифровая зависимость – как отмечают А.В. Михайлова и Д.Д. Бабкова, цифровая зависимость в образовательной среде провоцирует конфликты, связанные с ограничением доступа к гаджетам, нарушением цифрового этикета и снижением самоконтроля участников образовательного процесса [6].

4. Цифровой след конфликта – даже после примирения в реальности в интернете остаются доказательства конфликта (скриншоты переписок, комментарии, репосты), которые могут быть использованы повторно для эскалации.

Медиативный подход к урегулированию цифровых конфликтов. Классическая медиация базируется на личной встрече сторон. Однако при конфликтах, возникших в цифровой среде, требуется модификация процедуры. Перспективным направлением является сочетание инструментов восстановительной медиации и технологий кибергигиены.

Как подчеркивает С.И. Калашникова, медиация как альтернативная процедура наиболее эффективна при добровольном участии сторон и наличии у них мотивации к примирению [3]. В цифровых конфликтах важно не назначать медиатора принудительно, а предложить помощь через анонимное доверительное обращение.

А.Г. Макарян отмечает, что образование будущего немислимо без интеграции медиативных компетенций в подготовку педагогов, поскольку именно учитель часто становится первой стороной, фиксирующей цифровой конфликт, и от его действий зависит, пойдет ли ситуация по конструктивному или деструктивному пути [5].

В работе [9] предложена интеграция медиативных ролевых игровых технологий в образовательный процесс как метод минимизации конфликтов. Данный подход может быть распространен и на отработку навыков поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в цифровой среде, с использованием игровых симуляторов. Подобные технологии (например, кейс-игры, моделирующие конфликт в мессенджере или публичном чате) позволяют безопасно осваивать стратегии реагирования на киберугрозы.

Роль медиатора-ровесника в профилактике цифровых конфликтов. Под-ростковый возраст (13–15 лет) является сенситивным для формирования социального интеллекта, но именно в этом возрасте школьники наиболее уязвимы для цифровых девиаций и кибербуллинга [4]. Медиаторы-ровесники, прошедшие специальную подготовку, могут выполнять функцию мониторинга цифровой среды класса: замечать скрытые конфликты в чатах, информировать взрослых при сохранении конфиденциальности, проводить примирительные беседы в защищенной среде.

М.А. Ашыралыева подчеркивает, что современные технологии в образовании трансформируют педагогические практики, и медиативная компетентность становится одной из ключевых *soft skills* как для педагогов, так и для учащихся [1]. Внедрение медиативных ролевых игр, ориентированных на цифровые

сценарии, способствует не только разрешению, но и профилактике конфликтов, формируя у подростков культуру ответственного цифрового поведения.

Цифровое пространство трансформирует природу школьных конфликтов, порождая феномен цифровых девиаций, кибербуллинг и опосредованную эскалацию. Педагогическая медиация способна стать инструментом их конструктивного разрешения при условии пересмотра традиционных процедур: учета цифрового следа, обучения медиаторов кибергигиене и внедрения игровых симуляторов конфликтов в цифровой среде. Без интеграции медиативных технологий в практику работы с цифровыми инцидентами образовательная организация рискует потерять доверие участников образовательного процесса. Дальнейшие исследования должны быть направлены на разработку и апробацию конкретных кейс-игр, моделирующих цифровые конфликтные ситуации в триаде «учитель – родитель – ученик».

Список литературы

1. Ашыралыева М. А. Современные технологии в образовании: трансформация педагогических практик и новые подходы к обучению / М. А. Ашыралыева // Наука и мировоззрение. – 2025. – №62. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-tehnologii-v-obrazovanii-transformatsiya-pedagogicheskikh-praktik-i-novye-podhody-k-obucheniyu> (дата обращения: 03.05.2026).

2. Зыков К.А. Особенности девиаций у старшеклассников в цифровой среде / К.А. Зыков, Л.В. Абдалина, В.В. Комаров // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2023. – Т. 11, №1 (40). – С. 49–58. – DOI: 10.23888/humJ202311149-58. – EDN LBHKSX.

3. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.15 / Светлана Ивановна Калашникова; Уральская государственная юридическая академия. – Екатеринбург, 2010. – 198 с. – EDN QFBHFF.

4. Лобанова А.С. Медиация в образовательном учреждении: правовые основы, особенности содержания процесса и практическое применение /

А.С. Лобанова // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2024. – №1–1 (88). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-v-obrazovatelnom-uchrezhdenii-pravovye-osnovy-osobennosti-soderzhaniya-protssessa-i-prakticheskoe-primenenie> (дата обращения: 18.04.2026).

5. Макарян А. Г. Образование будущего / А.Г. Макарян // Православный ученый в современном мире: сборник материалов международных научно-практических конференций (Воронеж, 19–22 ноября 2024 года). – Воронеж: Научная книга, 2024. – С. 146–150. – EDN LTJIFG.

6. Михайлова А. В. Цифровая зависимость в образовании / А.В. Михайлова, Д.Д. Бабкова // Психолого-педагогические исследования – Тульскому региону: сборник материалов V Региональной научно-практической конференции с международным участием (Тула, 14 мая 2025 года). – Чебоксары: Среда, 2025. – С. 297–300. – EDN USFFXA.

7. Сафонова О.А. Возможности применения медиативного подхода в разрешении межличностных конфликтов в общеобразовательных организациях / О.А. Сафонова // Практическая психология: вызовы и риски современного общества : материалы всероссийской научно-практической конференции с международным участием, посвященной 20-летию социально-психологического факультета Бурятского государственного университета имени Доржи Банзарова (Улан-Удэ, 25 сентября 2020 года). – Улан-Удэ: Бурятский государственный университет имени Доржи Банзарова, 2020. – С. 201–204. – EDN MHUAKY.

8. Юрченко Т.В. Цифровые девиации как новый предмет педагогической медиации / Т.В. Юрченко // Цифровизация в системе образования: передовой опыт и практика внедрения: материалы Всероссийской научно-практической конференции (Краснодар, 22 марта 2024 года). – Чебоксары: Среда, 2024. – С. 100–105. – EDN LPGJAP.

9. Юрченко Т.В. Интеграция медиативных ролевых игровых технологий в образовательный процесс как метод минимизации конфликтов / Т.В. Юрченко, Д.А. Бачуринская // Современный образовательный процесс: актуальные вопросы, инновации, качество: материалы Международной научно-практической

конференции (Краснодар, 27 ноября 2025 года). – Чебоксары: Среда, 2025. – С. 140–142. – EDN SLHAUW.

10. Шер М.Л. Анализ киберпространства и влияние на бизнес-образование в условиях современных требований к новым педагогическим стандартам / М.Л. Шер, Т.В. Юрченко // Экосистема предпринимательского университета: стратегические реакции в эпоху изменений: материалы Международной научно-практической конференции (Краснодар, 26 мая 2023 года) / Кубанский государственный университет. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2023. – С. 310–316. – EDN UYNQQE.