

***Илиных Елена Владимировна,***  
*аспирант кафедры педагогики профессионального образования,*  
*ФГБОУ ВПО «АмГПУ»,*  
*педагог-психолог,*  
*КГБ ПОУ «Комсомольский-на-Амуре лесопромышленный техникум»,*  
*г. Комсомольск-на-Амуре, Хабаровский край*

## **ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ (МЕДИАЛЬНОЙ) В ПРОСТРАНСТВЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

***Аннотация.*** В статье, рассматриваются особенности организации службы примирения (медиальной) в пространстве профессионального образовательного учреждения, на примере Комсомольского-на-Амуре лесопромышленного техникума, представлена комплексная модель деятельности данной службы, а также практический опыт внедрения медиации в профессиональном образовательном учреждении.

***Ключевые слова:*** служба примирения (медиальная), студенческая медиация, медиативная процедура, конфликт, спорная ситуация.

***Elena V. Ilinykh,***  
*postgraduate student of the Department of Professional Education Pedagogics,*  
*FSBEI of HPE «Amur State University of Humanities and Pedagogy»,*  
*educational psychologist,*  
*TSB PEI 2Komsomolsk-on-Amur Forestry College»,*  
*Komsomolsk-on-Amur, the Khabarovsk Territory*

## **CONCILIATION SERVICE (MEDIAL) ORGANIZATION UNDER THE CONDITIONS OF PROFESSIONAL EDUCATIONAL INSTITUTION**

***Abstract.*** The article considers the peculiarities of organizing conciliation service (medial) under the conditions of professional educational institution. This paper contains a case study for Komsomolsk-on-Amur Forestry College. The author presents a complex model of this service work as well as the experience of implementing mediation into the professional educational institution.

***Keywords:*** conciliation service (medial), students' mediation, mediation process, conflict, disputable situation.

С 2015 года распоряжением Министерства образования и науки Хабаровского края образовательным учреждениям рекомендовано создать службу примирения (медиальную) [3]. В данной статье мы предпримем попытку разобраться, в чем заключается миссия данной службы, ее цели, задачи, реализуемые в образовательном пространстве профессионального образовательного учреждения на примере Комсомольского-на-лесопромышленного техникума. Основной миссией службы примирения является формирование в сознании подрастающего поколения навыка решения конфликтных ситуаций в любой сфере жизнедеятельности цивилизованным путём – путём переговоров, своевременного конструктивного разрешения и предупреждения конфликтных ситуаций, возникающих в образовательном пространстве. Это может быть достигнуто с помощью постепенного внедрения служб медиации в сопровождение образовательного процесса.

*Цели службы примирения:* распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов; помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации.

*Задачи:* организация проведения программ восстановительного разрешения конфликтов; продвижение ценностей восстановительного подхода к реагированию на конфликты и правонарушения педагогам, администрации, учащимся, родителям и лицам их замещающим; профилактика нарушений поведения обучающихся; содействие обучению медиации, обучение участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности; организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

Служба примирения является структурным подразделением образовательного учреждения и является альтернативным и приоритетным способом реагирования на споры, конфликты. Организация ее деятельности

базируется на основных принципах добровольности, конфиденциальности, нейтральности, возмещение вреда. Деятельность службы примирения в нашей образовательной организации осуществляется на основании приказа о создании службы примирения (медиальной) и ведется в нескольких направлениях [4]:

1) примирительные встречи (добровольная встреча конфликтующих в присутствии подготовленного ведущего-медиатора, который организует конструктивный диалог сторон по их примирению);

2) примирительные конференции (дискуссия в группе по поводу спорной ситуации и способов её разрешения).

3) дальнейшее сопровождение медиаторами процесса примирения.

В Комсомольском-на-Амуре лесопромышленном техникуме служба примирения существует второй год. В её состав входят заместитель директора по УВР, социальные педагоги; председателем службы является педагог-психолог. Модель организации службы примирения (медиальной) представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Модель организации службы примирения профессионального образовательного учреждения.

Служба примирения техникума осуществляет координирующую функцию, помощь в осуществлении примирительных процедур, кураторство службы примирения сверстников, в которую входят студенты и куратор. Подростки для службы примирения отбираются по принципу наличия лидерских качеств, положительной направленности, авторитета в группе и стремления к саморазвитию (целесообразно провести социометрию). С ними проводится обучение по программе подготовки медиаторов-студентов, главной целью которого является разъяснение основной цели и принципов медиации, а также обучение навыкам применения медиативных техник. Обязательным условием для включения в службу примирения сверстников является участие подростков в программе развития лидерских качеств «Академия лидерства», так как в процедуре медиации много зависит от личности самого медиатора. Куратор осуществляет помощь в организации примирительных процедур, просвещении, консультировании медиаторов-студентов. Создание подростковой службы примирения в профессиональном образовательном учреждении, имеет много достоинств, но и таит в себе определенные трудности, в основном связанные с возрастными особенностями студентов (обычно это пубертатный период, характеризующийся повышенной конфликтностью, вспыльчивостью и необходимостью межличностного общения в константном коллективе сверстников, что создает потенциально опасную конфликтную среду). Ответственность за правильное понимание процессов, протекающих в учебной группе, возрастных особенностей студентов, а также правильное их регулирование возлагается на куратора службы медиации. В его обязанности входит обучение новых медиаторов, обеспечение функционирования службы примирения сверстников, поддержка и непрерывное обучение начинающих медиаторов, а также непосредственная работа с ними, ведение круга сообщества, в качестве «Хранителя».

Основная служба примирения непрерывно взаимодействует со всеми участниками образовательного процесса, оказывает помощь в разрешении конфликтных ситуаций в образовательном пространстве техникума. Но главной

ее миссией мы видим просвещение и предотвращение возникновения конфликтов. Следует отметить, что в практике как таковые медиативные встречи организовать сложно, процедура медиации реализуется в несколько сокращённом виде.

По результатам непрерывной работы по внедрению медиальной службы в образовательное пространство Комсомольского-на-Амуре лесопромышленного техникума образовательном учреждении обозначились дополнительные возможности применения медиативных процедур.

*«Дистанционная медиация»* – иногда достаточно, когда подросток-медиатор проводит индивидуальную беседу в рамках медиации и отражает ответы, тем самым подводя обратившегося за помощью к принятию решения о том, как жить дальше и как поступать дальше, как самому разрешить свой конфликт. В данном случае не проводится индивидуальная беседа со второй стороной, и примирительной встречи нет. Но обратившийся юноша или девушка, пройдя через индивидуальную беседу с медиатором, имеют возможность конструктивно разрешить конфликтную ситуацию. Как правило, это касается отношений вне учебного заведения. Таким образом, можно назвать данный случай дистанционной медиацией.

*«Скрытая (референтная) медиация»* – применение медиации возможно без официального привлечения сторон конфликта. Существует два способа разрешения конфликтных ситуаций скрытым путем. Если медиатору стало известно о конфликте сторон, он может прояснить суть конфликта у каждой стороны в индивидуальной беседе, а затем урегулировать конфликт с помощью скрытых мер. Например, воздействуя на одну из сторон конфликта с целью изменения его мнения. Если есть возможность воздействия на стороны через референтное лицо, то можно вообще не обращаться к сторонам конфликта. Подростки трепетно относятся к своим отношениям, не всегда имеют желание подвергать огласке конфликтную ситуацию и тем более обращаться за помощью, в данном случае объяснив референтному для них лицу суть

проблемы, обсудив возможные пути выхода из сложившейся ситуации, оказать реальную помощь, урегулировать конфликт.

Участились случаи интернет-конфликтов в различных социальных сетях, которые перерастают в реальные и реализуются в образовательной среде. При поступлении информации о конфликтах такого рода обязательна беседа с одной из сторон, прояснение мотивов поступка, проговаривание вариантов выхода из ситуации, эмоциональная поддержка пострадавшей стороны. Если медиатор не психолог, то обсудить с участниками возможность обращения за помощью к психологу, психиатру.

В случае открытого конфликта, когда требуется помощь в режиме «здесь и сейчас», эффективно применение медиативной техники «Стена». Медиатор настаивает на том, чтобы стороны обращались к нему, и все претензии, которые намерены высказать другой стороне, говорили медиатору. Он проясняет и передает послание сторонам конфликта, используя «Рефреминг», до тех пор, пока накал обстановки не спадет и стороны не начнут «слышать» друг друга. Затем возможно сесть за стол переговоров и уже в более спокойной обстановке продолжить процедуру медиации. Следует помнить, что независимо от того, сколько это может занять времени, необходимо дойти до уровня ценностей и разрешить конфликт таким образом, чтобы у сторон не осталось взаимных претензий. В случае, если объем претензий значителен, возможно разрешить причину настоящего открытого конфликта и наметить круг остальных проблем для обсуждения на следующей встрече.

*«Круг сообщества»* применяется в лесопромышленном техникуме в несколько «усеченном» виде. Если, например, медиатору необходимо разрешить конфликт в группе, явно не демонстрируя, что он о нём знает. В этом случае создается пространство для общения, подростки располагаются в свободном порядке, медиатор начинает беседу и предлагает рассказать ситуацию из детства (обычно подбирается такая ситуация, которая поможет погрузить подростков в проблему, но не напрямую, а опосредованно, через личные воспоминания). При конфликте, например, с новичком, возможно

предложить рассказать историю о том, как кто-то оказал помощь, когда вы попали в новый коллектив; о том, какие чувства и трудности вы испытывали, как преодолели трудности и т.п. Медиатор всегда начинает рассказ о своей ситуации на заданную тему, затем предлагает ребятам (по желанию) рассказать о себе, организует беседу таким образом, чтобы подростки прочувствовали, какие сложности испытывает человек в новом коллективе. В заключение обязательно рассматриваются варианты по типу «что можно сделать, чтобы помочь новичку адаптироваться», «а вы готовы что-то сделать лично» и т.п. В результате реализуются две траектории воздействия: на группу – у подростков открывается иное видение конфликта и возникает желание помочь; и на «новичка», у которого появляется понимание, что такие трудности могут происходить не только с ним, что его понимают и готовы помочь. Таким образом, происходит разрешение конфликта во внутреннем плане личности всех участников беседы, и подростки признаются, что они становятся «другими», более лояльными.

Следует отметить наиважнейшую роль информирования подростков, обучение их особенностям межличностного взаимодействия, конструктивного разрешения возникающих конфликтных ситуаций, умения слышать мнение другой стороны, понимание, что каждый индивид имеет свою систему ценностей, согласно которой воспринимает внешнюю информацию. И причина конфликта зачастую кроется в различном понимании одних и тех же вещей. Для демонстрации подросткам различий восприятия реальности удобно использовать технику «Знакомое место». Студентам предлагается вспомнить место, хорошо известное всем; затем в течение 3-5 минут представить выбранное место и ответить на вопросы: какое время года, суток, вы видите, какая погода, и. т. Демонстрация разности в представлении одного и того же объекта дает возможность осознать, что и в ситуации конфликта стороны видят и чувствуют его по-разному, согласно своему жизненному опыту.

Внедрение медиации в образовательный процесс играет значительную социальную роль, способствуя формированию у подрастающего поколения

навыков бесконфликтного взаимодействия, конструктивного разрешения возникающих спорных ситуаций, умения слышать противоположное мнение, рефлексировать, признавать свои ошибки и находить компромиссы. В данном контексте на медиатора возложена особая ответственность, состоящая в корректном, планомерном информировании студентов, расширение знаний общества о возможностях медиации. А также организация и координация служб медиации сверстников в образовательных учреждениях, обучение медиаторов-студентов, их сопровождение, оказание своевременной помощи и поддержки.

### *СПИСОК ИСТОЧНИКОВ*

- 1. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ (действующая редакция, 2016) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.*
- 2. Приказ Минобрнауки РФ от 14.02.2011 № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».*
- 3. Распоряжение министерства образования и науки Хабаровского края №532 от 19.03.2015 о создании служб медиации в образовательных организациях.*
- 4. Приказ №141-п от 14.01.2015 о создании службы примирения (медиальной) в Комсомольском-на-Амуре лесопромышленном техникуме.*
- 5. Методические рекомендации Минобрнауки России по созданию и развитию служб школьной медиации в образовательных организациях, разработанные ФГБУ «Федеральный институт медиации», а также методические рекомендации по созданию и развитию школьных служб примирения, разработанные специалистами Всероссийской ассоциации восстановительной медиации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://kdn.pnzreg.ru/files/kdn\\_pnzreg\\_ru/metodichki/metodrek\\_slujby\\_shk\\_mediicii\\_primireniya.pdf](http://kdn.pnzreg.ru/files/kdn_pnzreg_ru/metodichki/metodrek_slujby_shk_mediicii_primireniya.pdf). (Дата обращения: 25.01.2017г.)*
- 6. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общей редакцией Л.М. Карнозовой. – Изд. 2-е, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.*
- 7. Школьные службы примирения. Сайт Антона Коновалова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/>. (Дата обращения 24.10.2016г.)*