

УДК 37.04

РОЛЬ МЕДИАТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПОСТРОЕНИИ БЕСКОНФЛИКТНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ

В современном непрерывно меняющемся и развивающемся мире сфера образования переживает значительную трансформацию. Анализируя изменения, произошедшие в XX веке, мы можем говорить о технологическом прогрессе, XXI же век можно назвать веком социального прогресса и социальных глобальных изменений. К числу ключевых современных тенденций в сфере образования относятся цифровизация обучения, развитие и распространение концепта непрерывного образования, а также гуманизация образовательного процесса.

Гуманизация образования подразумевает смену догматизма и формального подхода на личностно-ориентированный подход, индивидуализацию, предполагающую стремление учитывать в образовательной системе уникальных потребностей и способностей каждого ученика, предлагая персонализированные образовательные траектории и методы обучения. Это способствует более эффективному усвоению знаний и развитию талантов каждого ребенка. Также важным аспектом гуманизации является направленность на развитие личности ученика, его ценностной сферы, критического мышления и эмоционального интеллекта, коммуникативных навыков и социокультурной компетентности. Внимание уделяется не только заучиванию фактов, но и формированию умения анализировать, синтезировать информацию, принимать взвешенные решения и эффективно сотрудничать с другими. Так называемые гибкие навыки. Наконец, гуманизация подразумевает создание благоприятной и поддерживающей образовательной среды, в которой каждый обучающийся чувствует себя в безопасности, уверен в своих силах и

мотивирован к обучению. Преподаватели в данной системе выступают не только как трансляторы знаний, но и как наставники, содействующие раскрытию потенциала каждого учащегося, помогающие найти свое место в жизни. Таким образом, можно говорить, что тенденция к гуманизации предполагает возвращение не просто квалифицированных специалистов, а ответственных, эмпатичных и гармонично развитых личностей.

Стоит подчеркнуть, что, несмотря на любые прилагаемые усилия по построению бесконфликтной образовательной среды, полностью исключить конфликты в межличностном взаимодействии невозможно. Люди обладают разными психотипами, темпераментами, характерами, у них могут быть различные ценности, привычки, взгляды на определенные события и представления о чем-либо, что неизбежно порождает противоречия и столкновения интересов. Конфликты между участниками учебно-воспитательного процесса могут возникать на разных уровнях: между учащимися, между учащимися и педагогами, а иногда и между педагогами и родителями.

Как отмечают исследователи, существовавшая ранее в конфликтологии «бесконфликтная» модель социального взаимодействия оказалась несостоятельной, поскольку конфликты неизбежны в любой сфере деятельности. Это означает, что важнейшей задачей становится не их полное устранение, а понимание природы, причин возникновения и выработка адекватных стратегий поведения в конфликтной ситуации [3, с. 8]. Неразрешённые или некорректно разрешенные конфликты не только подрывают учебный процесс, но и негативно сказываются на психологическом состоянии всех участников учебно-воспитательного процесса, препятствуя созданию атмосферы доверия, сотрудничества и взаимоуважения.

В этом контексте медиативные технологии, основанные на принципах ненасильственного общения, активного слушания и поиска взаимоприемлемых решений, приобретают особую актуальность. Они представляют собой мощный инструмент для профилактики, обучение конструктивным способам решения

конфликтов, помощь в решении конфликтных ситуаций, а также работу на постконфликтном этапе, предполагающую анализ причин возникновения конфликта, осмысление последствий и подведение итогов, что в комплексе способствуя формированию истинно бесконфликтной образовательной среды.

Медиация (от англ. *mediation* – посредничество), термин, восходящий к лат. *mediare* – «посредничать, участвовать в переговорах», обозначает позицию «среднего пути», середины между противоположными мнениями или точками зрения [1, с. 4]. Как процесс добровольного, конфиденциального и доброжелательного урегулирования разногласий при содействии нейтрального третьего лица – медиатора, она предлагает уникальный подход к разрешению споров. В отличие от традиционных методов, ориентированных на выявление виновных и применение санкций, медиация фокусируется на поиске взаимоприемлемых решений, сохранении и восстановлении отношений, а также на развитии у сторон навыков конструктивного диалога и способности к саморегуляции, так как цель медиации – заключается «в поиске выхода из конфликта, а не в поиске виноватых» [4, с. 96].

Изучение медиации как научной проблемы в России началось в начале 2000-х, но в 2010–2015 гг. произошёл качественный сдвиг: медиация оформилась не как узкоспециализированная юридическая или социальная практика, а как самостоятельное междисциплинарное направление в педагогике, объединяющее конфликтологию, психологию, педагогическую теорию и этику взаимодействия. Медиативные технологии играют многогранную роль в формировании и поддержании бесконфликтной образовательной среды. Они не только помогают разрешать уже возникшие конфликты, но и служат мощным профилактическим средством.

На сегодняшний день именно школьная и восстановительная медиация представляют собой наиболее проработанную траекторию как институционального, так и индивидуального профессионального развития в данной области; в других сферах применения медиативные процедуры пока остаются недостаточно востребованными. Как отмечают исследователи, успехи

школьной медиации обусловлены тем, что в образовательной среде она развивалась не столько как утилитарная техника разрешения споров, сколько как полноценный социальный институт и, в первую очередь, как новая образовательная технология [2, с. 13–14].

Среди основных принципов медиации, как комплекса технологий создания бесконфликтной среды, можно выделить:

1) добровольность, так как участие в медиативном процессе является добровольным для всех сторон конфликта. Никто не может быть принужден к участию в процессе;

2) конфиденциальность: мы говорим о том, что все происходящее между сторонами при участии медиатора является конфиденциальным и не может быть разглашено вне процесса без согласия всех участников;

3) нейтральность и беспристрастность медиатора, как основной принцип: медиатор является нейтральным, третьим лицом, не принимает чью-либо сторону и не выносит решений. Его роль заключается в создании условий для продуктивного диалога, урегулировании и контроле процесса конфликта и помощи сторонам в самостоятельной выработке соглашения;

4) самостоятельность сторон, предполагающая, что ответственность за принятие решений лежит на сторонах конфликта. Медиатор лишь помогает им найти путь к соглашению, как и было указано ранее.

Работа службы медиации также делится на направления в зависимости от стадии конфликта. Профилактика конфликтов в работе службы медиации предполагает формирование навыков ненасильственного общения, развитие эмоционального интеллекта, создание позитивных коммуникационных моделей, обучение управлению реакцией на негативные состояния. Разрешение конфликтов в рамках работы службы медиации предполагает создание безопасного пространства для диалога, изменение фокуса с обвинений на поиск решений, а также помощь в понимании и принятии позиций друг друга участниками. Постконфликтная работа службы медиации, имея в своей основе восстановительный подход, позволяет участникам конфликта избавиться от

негативных эмоций, таких как обида и ненависть, самостоятельно найти решение и предотвратить повторение подобных ситуаций в будущем.

Также важно отметить техники, используемые в медиации, служащие для организации бесконфликтной среды, решения возникающих противоречий и достижения взаимовыгодного соглашения. Так, можно выделить несколько групп техник.

Техники слушания включают: пассивное слушание, применяемое в ситуации сильного эмоционального возбуждения собеседника, активное слушание, предполагающее предоставление собеседнику обратной связи, и эмпатическое слушание, смещающее фокус с информативной составляющей на вычленение и отзеркаливание чувств собеседника.

Техники построения конструктивного диалога представлены: эхотехникой, предполагающей структурирование запроса, выделение и разграничение основных элементов высказывания (факты, субъективная интерпретация фактов и эмоции), задаванием различных типов вопросов на различных этапах работы с конфликтом (открытые вопросы, требующие развернутого ответа, закрытые дихотомические вопросы, либо альтернативные вопросы, предлагающие определенный набор ответов), резюмированием для проверки понимания и качества обратной связи.

Работа с эмоциями и восприятием включает обучения техникам «яснообщений», «контейнирования» и «вентиляции» эмоций, экстернализации или отделения общей проблемы от личности человека и его качеств.

Также в отдельную группу мы можем выделить техники, используемые в работе с убеждениями участников медиативного процесса, такие как: проработка различных сценариев развязки конфликта, деконструкция убеждений, позволяющая критически оценить собственные взгляды, техники поддержания благоприятной атмосферы (позитивное подкрепление, сплочение, создание общих ритуалов). Выбор определённой техники индивидуализирован и зависит от фазы, интенсивности и масштаба конфликта, а также от психоэмоционального состояния сторон конфликта.

Применение медиативных технологий оказывает значимое воздействие как на краткосрочную динамику конфликтных ситуаций (обеспечивая их конструктивное разрешение), так и на долгосрочное развитие образовательной среды. Деятельность службы примирения способствует формированию культуры ненасильственного общения, укреплению психологической безопасности и созданию поддерживающей атмосферы в коллективе. При этом медиативный опыт вырабатывает у участников устойчивые навыки конструктивного диалога, которые транслируются за пределы образовательного пространства – в семью, профессиональную и общественную сферы.

В самих образовательных организациях деятельность службы медиации способствует снижению уровня агрессии и насилия среди обучающихся и развитию у всех участников учебно-воспитательного процесса навыков решения проблем и саморегуляции. Медиативные технологии, включая обучение навыкам коммуникации, эмпатии и активного слушания, позволяют педагогам и учащимся овладеть инструментами для профилактики и мирного разрешения споров.

Построение бесконфликтной образовательной среды требует комплексного подхода, включающего:

- 1) обучение педагогов и учащихся основам медиации и медиативным технологиям;
- 2) внедрение медиации как эффективного способа разрешения конфликтов;
- 3) создание поддерживающей атмосферы, способствующей открытому общению и выражению мнений;
- 4) разработку и реализацию программ, направленных на профилактику конфликтов и развитие социально-эмоционального интеллекта.

Подводя итог, отметим, что медиативные технологии представляют собой не просто инструментальный оперативный разрешения конфликтов – хотя эта функция несомненно востребована в работе школьных служб примирения, – но и целостную педагогическую философию, ориентированную на построение

отношений, основанных на взаимном уважении, доверии и сотрудничестве. Последовательное и методически грамотное внедрение медиативных подходов трансформирует саму логику управления конфликтами: акцент смещается с борьбы, наказания и подавления – на осознанное взаимодействие, совместный поиск решений и ответственное участие всех сторон. Это соответствует и современным установкам отечественной педагогики, согласно которым конфликт неизбежен как неотъемлемая часть социального взаимодействия, а задача образования – не устранить его, а формировать у участников образовательного процесса компетенции конструктивного реагирования.

Построение бесконфликтной (точнее – конфликтоустойчивой) образовательной среды – процесс долгосрочный, системный и требующий вовлечённости учащихся, педагогов, родителей и администрации. Медиация, развиваясь в России как полноценная образовательная технология, позволяет не только эффективно регулировать возникающие противоречия, но и формировать устойчивый фундамент для личностного роста, социального доверия и профессионального самоопределения – как у обучающихся, так и у будущих педагогов.

Таким образом, развитие и интеграция медиативных компетенций в образовательную практику – это не просто методическая инновация, а стратегическая инвестиция в будущее: в воспитание поколения, способного к мирному сосуществованию, критическому осмыслению различий и конструктивному преодолению разногласий – качеств, востребованных как в цифровом, так и в межкультурном пространстве XXI века.

Литература

1. Басалаева Н. В., Левшунова Ж. А., Шелкунова Т. В. Медиативные технологии в образовательном процессе: учеб. пособие. Красноярск : Изд-во СФУ, 2023. 96 с.

2. Вечерина О. П. Медиация и медиативный подход как новая образовательная технология: перспективы развития // Образовательные

технологии в современном учебно-воспитательном пространстве. МЦНП «Новая наука», 2022. С. 12–16. URL: <https://www.sciencen.org/assets/DOI/KOF-349-Vecherina-12-16.pdf> (дата обращения: 15.10.2025).

3. Сморгунова В. Ю., Калинина Е. Ю., Рымкевич Я. А. Медиация в образовательной сфере : монография. СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2018. 184 с.

4. Шер М. Л., Юрченко Т. В. Педагогическая медиация как средство предупреждения деструкции в цифровом пространстве у будущих педагогов // Ярославский педагогический вестник. 2024. № 1 (136). С. 89.

Аннотация

Круглий Д. О. Роль медиативных технологий в построении бесконфликтной образовательной среды

В статье рассматриваются основы и структурные элементы бесконфликтной образовательной среды и педагогики бесконфликтности, как подхода в современном образовании в рамках всеобщей тенденции к гуманизации в обществе. Основной акцент сделан на роли медиации и медиативных технологий в профилактике конфликтов, развитии эмоционального интеллекта, навыков конструктивной коммуникации и построении бесконфликтной образовательной среды.

Ключевые слова: гуманизация, медиация, медиативные технологии, конфликт, эффективная коммуникация.

Summary

Krugliy D. O. The Role of Mediative Technologies in Building a Conflict-Free Educational Environment

This article examines the foundations and structural elements of a conflict-free educational environment and conflict-free pedagogy as trends in modern education within the context of the overall humanization of society. The primary focus is on the role of mediation and mediation technologies in conflict prevention, the development

of emotional intelligence, constructive communication skills, and the creation of a conflict-free educational environment.

Keywords: humanization, mediation, mediation technologies, conflict, effective communication.