

УДК 159.923

**Большунова Наталья Яковлевна**

**Боглаева Людмила Владимировна**

## **ШКОЛЬНАЯ МЕДИАЦИЯ КАК СТРАТЕГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

*Аннотация.* В статье рассматривается специфика школьных конфликтов и возможности медиации в их конструктивном разрешении. Дан анализ практики разрешения школьных конфликтов в современной школе; показано, что в значительной мере культура педагогической работы с ними утрачена, что негативно сказывается на результатах воспитания. Отмечено, что школьную медиацию отличает ее направленность на достижение согласия и солидарности, в основе которых лежит изменение внутренней позиции человека по отношению к Другому, принятие права на «другость», «инаковость» другого, в качестве предпосылки успешности школьной медиации выступает развитие у детей способности к прощению и диалогу, принятие педагогами и родителями ответственности за конструктивное разрешение школьных конфликтов и использование потенциала конфликтных ситуаций для воспитания у детей способности к выбору и принятию решений на основе нравственных представлений.

*Ключевые слова:* конфликт, школьные конфликты, медиация, примирение, прощение, диалог, позиция педагога.

---

**Большунова Наталья Яковлевна** – доктор психологических наук, профессор кафедры общей психологии и истории психологии, Новосибирский государственный педагогический университет, nat\_bolshunova@mail.ru, г. Новосибирск

**Боглаева Людмила Владимировна** – ст. преподаватель кафедры современного русского языка и методики его преподавания, Новосибирский государственный педагогический университет, bluth@rambler.ru, г. Новосибирск

**Bolshunova Natalya Yakovlevna** – Doktor of Psychological Sciences, Professor of the Department of General Psychology and History of Psychology, Novosibirsk State Pedagogical University, Novosibirsk

**Boglaeva Lyudmila Vladimirovna** – Senior Lecturer of the Department modern Russian language and its teaching methodology, Novosibirsk State Pedagogical University, Novosibirsk

**Bolshunova Natalya Yakovlevna**

**Boglaeva Lyudmila Vladimirovna**

## **SCHOOL MEDIATION AS A CONFLICT RESOLUTION STRATEGY IN EDUCATION**

*Abstract.* The article discusses the specifics of school conflict and the possibility of mediation in their constructive resolution. The article provides an analysis of the practice of resolving school conflicts in modern school. It is shown largely lost culture pedagogical work with them, which has a negative impact on results. It is shown that the school mediation differs its focus on reaching agreement and solidarity based on changing the internal position of the person in relation to another, the adoption of the law on «drugost'», «otherness» of another, as prerequisites for the success of the school mediation serves development in children the ability to dialogue, forgiveness and acceptance of teachers and parents liable for constructive resolution school conflicts and harnessing the potential of conflict situations to teach children the ability to choose and take decisions on the basis of moral views.

*Keywords:* conflict, school mediation, conflict reconciliation, forgiveness, the dialogue, the position of teacher.

Проблема разрешения споров и конфликтов в сфере образования в настоящее время крайне актуальна. В условиях аксиологической неопределенности современного нам мира, сложных и неоднозначных инновационных процессов в образовании, социальной напряженности в обществе, сопровождающейся выраженными разногласиями между родителями и педагогами, педагогическими сообществами о том, чему и как следует обучать и воспитывать детей, достаточно часто возникают острые ситуации в отношениях между педагогами и родителями, в педагогических коллективах, в отношениях между детьми, между родителями. Улаживание этих споров и конфликтов нередко требует профессиональной медиативной подготовки, применения технологий посредничества, которыми необходимо владеть педагогам и психологам, работающим в этой сфере. Причем, особенность школьных конфликтов состоит в том, что они не могут быть разрешены и завершены формальным соглашением, поскольку всем участникам конфликта предстоит вместе жить, учиться, работать. Это обуславливает специфику организации, методов и способов работы школьных служб примирения. Примирение здесь должно быть основано на глубинных нравственных основаниях, связанных с прощением и пониманием другого. В этом отношении одной из проблем, с которой сталкивается образование, является незрелость способности к прощению в семье, в детских межличностных отношениях, в то время как именно прощение становится нравственной основой для устойчивого примирения и преодоления конфликта. Появление в школах, детских садах специалистов, способных разрабатывать эффективные воспитательные программы, направленные на развитие способности к прощению у детей и подростков, должно стать важным шагом превентивной работы, направленной на уменьшение конфликтов как в сфере образования, так и в обществе в целом.

Медиация понимается нами не только как техника урегулирования споров и конфликтов (преимущественно в области досудебного урегулирования, регламентации денежных отношений и пр.), имеющая целью достижение компромисса или победы одной из сторон посредством уступок или даже определенного давления. Такая медиация может маргинализировать конфликт и привести к его возобновлению на другом уровне. В современном понимании медиация направлена на достижение *согласия и солидарности*, что связано с изменением внутренней позиции человека по отношению к Другому. Медиация должна актуализировать понимание интересов и «инаковости» Другого, признание права на то, что Другой может быть другим. Такой подход требует применения существенно иных технологий, в сравнении с теми, которые используются при разрешении конфликта. Современные медиаторские способы примирения связаны с разработками в области нарративной психологии, диалога согласия (М. М. Бахтин, Т. А. Флоренская и др.), доминанты на другом (А. Ухтомский), глубинного общения (Г. С. Батищев), актуализации рефлексии и особых когнитивных структур (например, дивергентного мышления и др.) [1].

Признание Другого другим сопряжено в том числе и со способностью к прощению, которое необходимо актуализировать в процессе медиации. Подлинное прощение также достижимо лишь при признании «другости» Другого [4], поскольку оно возможно тогда, когда другой обнаруживается как «не Я», но как «Ты»: близкий мне, похожий на меня, но имеющий «Ты» – переживания, мысли, желания и интересы.

Это предполагает также разработку и освоение школьными медиаторами (или педагогами) программ, направленных на воспитание способности к прощению (понимание Другого, преодоление обиды, работа с чувством вины и т. д.), и имеющих превентивную направленность. Такого рода программы разработаны и внедряются в американской педагогике (Р. Энрайт и др.), имеется даже организованный им международный «Институт прощения», весьма популярный во многих странах. Однако в России эти программы известны мало и практически не используются. Очевидно, что необходимо разрабатывать свои программы, отражающие специфику российской ментальности [4] и восстанавливающие во многом утраченную культуру прощения.

Такого рода медиация применима в *семейном консультировании*, в консультировании по поводу *детско-родительских отношений*, в образовании (отношения родители – педагоги, дети – дети, дети – педагоги, педагоги – педагоги), в *межконфессиональном и межэтническом* взаимодействии и пр. Она имеет более интимный, психологический характер и не сводится к бихевиоральным техникам. Она чрезвычайно востребована в современных социокультурных условиях, для которых характерны ресентимент, враждебность, аномия, буллинг, моббинг и пр., в том числе для создания *безопасной образовательной среды*, что может служить профилактике школьных конфликтов.

Рассмотрим специфику протекания и разрешения конфликтов в современной школе.

Межличностный конфликт описывается многими исследователями как столкновение сторон (Петровский А. В., Ярошевский М. Г., Ломов Б. Ф. и др.),

в основе которого лежат противоречия в интересах, целях, мировоззрении партнеров по общению [5]. Конфликт может быть обусловлен переживанием несправедливости в отношениях, а также стать следствием отсутствия взаимопонимания. Конфликт как явление школьной жизни рассматривается, как правило, как что-то нежелательное, включающее непримиримые противоречия, разногласия, стремление сторон ущемить интересы друг друга [2].

Напряжение, которое вызывает конфликт, уже само по себе в школьной практике становится проблемой, и на этом фоне остается незамеченным, что конфликт, возможно, имеет и положительные стороны.

Конфликт с точки зрения культурно-исторической психологии выступает как необходимый ресурс, без которого невозможно представить возрастное, личностное и культурное развитие, это несоответствие между данностью и необходимостью само по себе выступает как механизм развития [10]. Развитие группы, так же как и развитие личности связано с преодолением основного группового конфликта. К. Левин в теории групповой динамики выделяет конфликтный период как один из обязательных этапов [7] развития группы. Если обратиться к теории менеджмента (теория человеческих отношений), мы обнаружим, что и здесь конфликт рассматривается как явление, органично присущее коллективам и организациям, и выступает как закономерность их развития (А. Файоль, Э. Мейо [2; 8]). Современная теория и практика управления (М. Мескон [8; 9]) описывает конфликт как «отсутствие согласия», что является, с нашей точки зрения, существенным шагом вперед. Понимание, что без конфликта невозможно функционирование и развитие современной организации, ведет к выработке новой стратегии в работе с конфликтами. Конфликт может выступать как способ диагностики состояния и возможностей развития человека, группы, организации, актуализировать поиск путей конструктивного сотрудничества, способствовать появлению нестандартных решений и расширению горизонтов понимания ситуации [3].

Одним из ресурсов работы с конфликтами в школьной практике может стать изменение отношения к нему, сосредоточение внимания на проблеме, а не на отрицательных чертах его участников.

Школа по ряду социокультурных, исторических и педагогических причин является отражением проблем социума. В связи с этим в школьной организационной практике инициированы практически все виды конфликтов:

- внутриличностных, межличностных, между личностью и группой, между группами;
- между представителями одной возрастной группы и разных возрастных групп (взрослый-взрослый, взрослый-ребенок, ребенок-ребенок);
- психологических, социальных;
- семейных, организационных;
- предметных, беспредметных, конструктивных, деструктивных;
- экономических, территориальных и, даже, политических;
- ценностных, религиозных, национальных, межкультурных [3].

Статистика отмечает конфликты не только типа «ученик-ученик», но и:

- администрация - учитель - 35,5%;

- администрация - обслуживающий персонал - 7,5%;
- конфликт между учителями-предметниками - 15%;
- молодые учителя - учителя со стажем - 7,5%;
- учитель - ученик - 24,8%;
- учитель - родитель - 14,3% [6].

Опрос школьников, проведенный под руководством профессора В. И. Журавлева, показал, что около 80% учащихся испытывали ненависть к тем или иным педагогам. В качестве основных причин такого отношения ученики называют следующие[6]:

- учителя не любят детей - 70%;
- отрицательные личные качества учителя - 56%;
- несправедливая оценка их знаний учителем - 28%;
- учитель плохо владеет своей специальностью - 12%.

Конфликты типа «ученик-ученик» возникают из-за оскорблений, сплетен, зависти, доносов (11%), из-за отсутствия взаимопонимания (7%), в связи с борьбой за лидерство (7%), из-за противопоставления личности ученика коллективу (7%), конкурентных любовных отношений (5%), но наибольший процент (61%) из-за чувства ненависти к одноклассникам [6].

Механизмы разрешения школьных конфликтов в настоящее время достаточно традиционны: юридические, административные, педагогические, однако предпочтение в разрешении конфликтов в детском коллективе, конечно, должно отдаваться именно педагогическим методам, где особую роль имеет позиция педагога. В последнее время все чаще для разрешения внутришкольных конфликтов приглашают психологов, либо специалистов, берущих на себя роль посредников-медиаторов [3], либо таковым выступает судебная инстанция.

Необходимость функционирования школьных служб примирения (медиации) обусловлена рядом причин. Анализ ряда конфликтных ситуаций в условиях участия в медиации школьных конфликтов показал, что изменился сам механизм разрешения внутришкольных конфликтов, изменилась роль педагога в конфликте. Разрешение конфликта перестало быть функциональной обязанностью учителя, в целом уменьшилась доля воспитания в школе, изменилась доля ответственности самой школы за воспитание. Стала прецедентом ситуация, когда конфликтное взаимодействие заканчивается удалением ребенка из школы. Наблюдается изменение позиции и у родителей: если ранее конфликты детей и способы их разрешения родители рассматривали с точки зрения возможности решения воспитательных задач, то сегодня они защищают, прежде всего, своего ребенка, вне зависимости от того, прав он или виноват; склонны использовать конфликтную ситуацию в своих интересах, в том числе материальных, игнорируя при этом интересы другого ребенка, а также не учитывая последствий в отношении положения своего ребенка в коллективе. Снижается значимость воспитания детских коллективов (которые сами являлись достаточно действенными в области разрешения конфликтов внутри коллектива) [3].

В целом урегулирование школьных конфликтов все чаще выходит за границы школьной жизни и приобретает более широкий социальный контекст.

Конфликтные ситуации (например, детские драки, порча чужого имущества и пр.), которые традиционно разрешались внутри школы при помощи применения различных методов воспитания, посреднической деятельности классного руководителя или администрации школы, все больше перемещаются в сферу юридическую. Уже сложилась, к сожалению, в практике следующая цепочка: конфликт (драка) – травмы (малой и средней степени тяжести) – обращение родителей в больницу за соответствующей справкой – сведения поступают в ИДН – суд – дело направляется в КДН – ребенок ставится на учет в полиции на основании статьи. Иногда школа узнает о произошедшем только получив сведения из КДН, когда уже процесс идет своим чередом.

Возможности и особенности юридического и педагогического пути работы с конфликтами описаны ранее [3], но здесь также есть необходимость обращения к данному материалу.

Юридический путь в данном контексте предполагает, на первый взгляд, универсальный способ разрешения конфликта, однако на самом деле он достаточно формален и не учитывает специфики отношений в школьном сообществе. В частности, если учащийся «получил» от своего товарища «физические побои» вследствие нанесения оскорблений (т.е. именно он инициировал конфликт), но сразу же обратился к врачу и зафиксировал «повреждение мягких тканей», то обвинение предъявляется тому, кто нанес побои, независимо от содержания ситуации конфликта и того, кто в действительности виноват. Юридический путь рассматривает только ту сторону, которая выступает как потерпевшая - написала заявление, и по одному формальному факту – были «побои» или нет. Принимается решение о вине и наказании, что отнюдь не означает разрешения конфликта, не учитывает специфики межличностных отношений подростков и может переживаться наказанным и его родителями как несправедливость. Такой формально-юридический вариант действий взрослых в ситуации детских конфликтов может способствовать формированию деструктивного страха общения у наказанного и чувства безнаказанности у инициатора конфликта. Так к каким результатам может привести несправедливое наказание одной стороны и его отсутствие в отношении другого участника (подлинного провокатора)? Что будет с подростком, провоцирующим драки и усвоившим формулу: «Я тебя засужу!» (цитата)?

Педагогический путь предполагает ответственность педагога и родителей за каждого участника конфликтной ситуации.

Результат, который мы получаем, следуя столь разными путями, также существенно различается. Педагогический путь, в отличие от юридического, ставит задачи воспитания: воспитание и развитие коммуникативных навыков, навыков управления поведением, эмоциями, осмысление поступка, его нравственной стороны, поднимает вопросы справедливости, правильности выбора, сохранения достоинства, переживания чувства вины, способности к прощению и умения принимать решения.

Приведем пример: мальчик толкнул на перемене девочку, она упала и ударилась. С точки зрения этологии, такое поведение свойственно как людям, так и другим млекопитающим; с точки зрения психологии общения – это вариант,



хотя и неконструктивный, становления гендерных отношений, с точки зрения педагогики общения - это нарушение норм взаимоотношений в школе. И мальчика и, возможно, девочку в этой ситуации необходимо воспитывать в духе взаимоуважения, ориентируясь на педагогическую этику и методы психолого-педагогического влияния. Тогда как с юридической точки зрения мальчик нарушил закон и попадает на учет в полицию, а его первое приближение к девочке лежит «через статью», и его жизненный путь уже омрачен «статьей». Какую личность мы таким образом формируем? Какое количество выпускников, аттестат которых содержит данное «приложение», мы выпустим?

Очевидно, что этот механизм, сформированный под влиянием многих обстоятельств, нарушает права детей. Очевидно, что дети имеют право на ошибку, на справедливое разбирательство и на ... гуманистическое воспитание [3].

Таким образом, конфликты являются и неотъемлемой организационной частью школьной жизни, и частью процесса воспитания, в который педагог включен как субъект педагогической деятельности. Это предполагает информированность педагогов в области коммуникации, разрешения и управления конфликтами, и не только информированность, но и наличие навыков работы с конфликтами. В то же время наблюдения и анализ показывают минимальную подготовленность педагогов в данной сфере, даже в вузовской программе педагогического образования как правило отсутствуют такие учебные курсы как «Конфликтология», коммуникативные тренинги, психология диалога.

Мобинг, стигматизация, игнорирование другой точки зрения, часто именно детской, и даже сплочение педагогического коллектива с целью оказать давление на ребенка и родителей вместо анализа причин его поведения и помощи в решении проблем – все эти явления достаточно широко распространены в современной школе.

Школа, нередко, сама предпочитает действовать через комиссию по делам несовершеннолетних (КДН) и тем самым воспроизводит цепочку, описанную выше, что обуславливает силовой либо манипулятивный варианты решения конфликта.

Описанные явления востребуют разработки и внедрения в школьную жизнь принципиально иного механизма разрешения школьных конфликтов. Предполагается, что в качестве такой технологии может выступать медиация, которая уже апробирована в ряде школ России. Будет ли медиация организована на основе школьных служб примирения, или через обращение к специалистам-медиаторам психологических центров, или посредством создания специализированных центров медиации, ориентированных на образование, – главное, что алгоритм действий в работе с конфликтами в школе должен стать другим. Проблема медиации включает вопрос о зонах ответственности за разрешение конфликта: кто и на каком этапе обратится к медиатору? – школа, инспекция по делам несовершеннолетних (ИДН) или суд? Кто информирует родителей, обращающихся в суд, о том, что у них есть не только юридические права, но и ответственность за психолого-педагогические последствия ситуации как для их собственного ребенка, так и для второго участника конфликта.

При включении приглашенного медиатора в деятельность по разрешению школьных конфликтов также важно понимать, для разрешения каких именно конфликтов это будет и уместно, и эффективно, для каких конфликтов приоритет в осуществлении школьной медиации принадлежит классному руководителю, социальному педагогу, педагогу-психологу школы, администрации, районным органам образования. Так, например, в организационной практике функциональные обязанности по разрешению конфликта есть у руководителей всех подразделений и всех ступеней управленческой иерархии.

В связи с этим важно отметить, что, с одной стороны, для педагога уместно и даже необходимо осуществлять посредническую деятельность в ситуации детских конфликтов, в то же время необходимо предусмотреть работу, направленную на развитие коммуникативных компетенций, позволяющих педагогу и школьному коллективу занимать по отношению к ребенку и к конфликту более профессиональную позицию.

При использовании описанной системы медиации речь должна идти не о замене одного механизма другим, а о сотрудничестве педагогов и приглашенных медиаторов, тем более что без участия классного руководителя и школьной администрации, а иногда и районной администрации, медиация на территории школы невозможна. Особенно важно, что разрешение конфликтов в педагогической сфере предполагает соблюдение педагогических принципов, в первую очередь гуманистического и принципа возрастного подхода, а также принципа защиты ребенка и его права на понимание и ошибку.

Наконец, важно помнить, что собственно процедура медиации не может подменять воспитания у детей (а также у родителей и педагогов) способности к пониманию другого, способности к прощению и диалогу, что является условием успешной медиации и превенцией возникновения деструктивных конфликтов.

### Список литературы

1. *Абраменкова В. В.* Социальная психология детства: развитие отношений ребенка в детской субкультуре. М.: Моск. психол.-соц. ин-т; Воронеж: Изд-во НПО «МОДЭК», 2000. 416 с.
2. *Анцупов А. Я., Баклановский С. В.* Конфликтология в схемах и комментариях: учеб. пособие для вузов по направлениям и специальностям психологии. СПб.: Речь, 2007. 368 с.
3. *Боглаева Л. В.* Формирование новых подходов к разрешению школьных конфликтов: медиация в школе // Развитие человека в современном мире: материалы VII Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием (г. Новосибирск, 14–16 апреля): в 2 ч./ под ред. Н. Я. Большуновой, О. А. Шамшиковой; Мин-во образования и науки РФ, Новосиб. гос. пед. ун-т. Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2016. Ч. II. 347 с.
4. *Большунова Н. Я., Устинова О. А.* Развитие у дошкольников способности к прощению средствами диалога // Развитие человека в современном мире: материалы VII Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием (г. Новосибирск, 19–21 апреля 2016 г.): в 2 ч. / под ред. Н. Я. Большуновой, О. А. Шамшиковой; Мин-во образования и науки РФ, Новосиб. гос. пед. ун-т. Новосибирск: Изд-во НГПУ, 2016. Ч. I. С. 300–311.



5. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб.: Питер, 2008. 544 с.
6. *Журавлев В. И.* Основы педагогической конфликтологии. М.: РПА, 1995. 183 с.
7. *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. СПб: Речь, 2000. 407 с.
8. *Мескон М.Х., Альберт М.* Основы менеджмента. М.; СПб.; Киев: Вильямс, 2009. 239 с.
9. *Фишер Р., Юри У.* Путь к согласию, или переговоры без поражения / пер. с англ. А. Гореловой. М.: Наука, 1992. 158 с.
10. *Хасан Б. И.* Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск: Фонд ментального здоровья, 1996. 157 с.