

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного образования

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ О.Г. Смолянинова
подпись инициалы, фамилия
« ____ » _____ 2020 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**Педагогическая модель устранения дефицита профессиональных
компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан**

44.04.02. Психолого-педагогическое образование
44.04.02.03 Медиация в образования

Научный руководитель _____ д-р пед. наук, профессор О.Г. Смолянинова
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник _____ М.Е. Адамова
подпись, дата инициалы, фамилия

Рецензент _____ декан ПФ НГПУ, к.псих.н. О.О. Андронникова
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Красноярск 2020

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 Анализ моделей профессиональных компетенций школьных медиаторов.....	10
1.1. Анализ профессиональных стандартов медиаторов Казахстана и зарубежных стран.....	10
1.2. Модели профиограмм медиатора работающего в системе образования: опыт Казахстана, России и зарубежных стран.....	29
1.3. Профессиональная экспертиза профиограмм медиатора практикующими медиаторами (экспертная позиция).....	40
1.4. Обоснование и описание модели профессиональных компетенций школьного медиатора.....	46
2. Исследование профессиональных компетенций практикующих школьных медиаторов Казахстана.....	61
2.1. Подбор и обоснование диагностических методик оценивания и самооценивания профессиональных компетенций школьных медиаторов.....	61
2.2. Проведение педагогического эксперимента.....	74
2.3. Анализ результатов исследования и определение дефицитов.....	87
2.4. Разработка методических рекомендаций по устранению дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов.....	91
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	94
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	96
ПРИЛОЖЕНИЯ А-Е	103-112

Введение

Современный Казахстан ставит перед собой новые масштабные задачи по социальной модернизации, форсированной инновационной индустриализации и взаимовыгодной экономической интеграции. С учетом международных оценок и практик, взятых обязательств и достигнутых результатов, Казахстан намерен принять кардинальные меры по улучшению качества образования и науки, в том числе и по улучшению условий безопасной и комфортной жизнедеятельности детей. В этой связи принята Государственная программа развития образования и науки Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы (*далее – Программа*), которая ориентирована на решение ключевых идентифицированных проблем, развитие системы образования и науки для повышения ее конкурентоспособности и приближения к лучшим практикам стран Организации экономического сотрудничества и развития [4].

Программа предусматривает принципиально новые подходы к планированию и реализации воспитательной работы, где в целях раннего выявления детей «группы риска» и оказания им своевременной помощи, пресечения буллинга планируется усиление деятельности психологических служб организаций образования и школьных служб примирения. Как мы видим, в Казахстане впервые деятельность школьных служб примирения нашло отражение в нормативном документе системы образования, в рамках цели «Повышение глобальной конкурентоспособности казахстанского образования и науки, воспитание и обучение личности на основе общечеловеческих ценностей».

Одним из механизмов реализации задачи Программы по внедрению и развитию школьных служб примирения, является создание медиативных групп, где огромная ответственность возлагается на педагогов. В настоящее время в школьной среде медиативная практика с участием педагога-психолога, социального педагога приобретает все большую актуальность для разрешения споров и конфликтов между различными субъектами. Медиация позволяет

достичь взаимного согласия в конфликте на принципах добровольности, без угрозы применения принудительного исполнения.

Современному обществу нужны компетентные и активные новые специалисты-медиаторы, способные самостоятельно решать задачи, готовые взять на себя ответственность за осуществление медиативной деятельности, умеющие четко определять цели своей дела, прогнозировать варианты ее достижения, преодолевать трудности, а также умеющие правильно строить взаимоотношения с другими людьми, работать в команде.

Одним из актуальных и востребованных в современном образовательном процессе является создание моделей служб школьной медиации в Республике Казахстан. Данное направление так быстро развивается из-за проблемы повышения конфликтогенности свойственной современному миру в целом, а следовательно, и Казахстану как части мира. Это обуславливает необходимость подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан.

Следовательно, интерес к теме нашего исследования актуален и является не столько теоретическим, сколько практическим.

Вопросы подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан в современных условиях требуют к себе пристального внимания и проработки практической составляющей профессиональных программ подготовки в условиях обновленного содержания образования.

Медиативная практика разрешения конфликтов в системе образования Казахстана используется только в последние годы, вопросами медиации занимаются администрация школы, социальные педагоги, психологи. Следовательно, необходим научный подход к изучению проблемы по подготовке профессиональных школьных медиаторов для сферы образования.

Сказанное определяет актуальность исследуемой темы.

В результате анализа философской, психолого-педагогической литературы по выбранной теме нами выявлено дефицит исследований,

посвященных проблеме подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан.

Проведенный нами анализ практики и научных источников позволили выявить следующие **противоречия** между:

– возросшими требованиями к уровню подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан и недостаточной разработанностью этой проблемы в теории и практике педагогического образования;

– возрастающим требованием к педагогам в создании благоприятной образовательной среды в рамках обновленной системы образования и отсутствием модели, технологии и программы, направленных на развитие профессиональных компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан в процессе педагогического образования, том числе на курсах подготовки и повышения квалификации педагогических работников;

– необходимостью развития школьной медиативной практики и неиспользованием на должном уровне возможностей на курсах подготовки и повышения квалификации педагогических работников при решении данных задач;

– необходимостью повышения уровня готовности школьных медиаторов в Республике Казахстан и дефицитарностью дидактического обеспечения развития школьных медиативных групп.

Обозначенные противоречия обусловили **проблему исследования**: каковы пути устранения дефицита профессиональных компетенции школьных медиаторов в Республике Казахстан?

Важность и актуальность рассматриваемой проблемы, ее недостаточная проработка послужили основанием для выбора темы исследования: **«Педагогическая модель устранения дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан».**

Цель исследования: научное обоснование, разработка и апробация педагогической модели профессиональных компетенций школьных

медиаторов, направленной на преодолении дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан.

Объект исследования: медиативные группы в школах Казахстана.

Предмет исследования: профессиональные компетенции школьных медиаторов в Республике Казахстан.

Гипотеза исследования: профессиональная компетенция школьных медиаторов в Республике Казахстан будет успешным **если:**

- на основании теоретического анализа профессиональных стандартов будет разработана модель профессиограммы школьного медиатора

-будет создан инструментарий для диагностики дефицитов профессиональных компетенций школьных медиаторов

- будет разработана авторская программа повышения квалификации профессиональных компетенций школьных медиаторов;

- будут разработаны методические рекомендаций по устранению дефицита профессиональных компетенции школьных медиаторов Казахстана

В соответствии с целью, объектом и предметом определены **задачи исследования:**

1. На основе анализа современных научных источников и профессиональных стандартов разработать модель профессиограммы медиатора и раскрыть сущность процесса развития профессиональной компетенции школьных медиаторов.

2. Определить и систематизировать дефицит профессиональных компетенций медиаторов и разработать модель дидактического обеспечения и сопровождения подготовки медиаторов.

3. Обосновать программу научно-методической подготовки и повышения квалификации профессиональных компетенций школьного медиатора.

4. Апробировать и экспериментально проверить действенность методических рекомендаций по устранению дефицита профессиональных компетенции школьных медиаторов, с созданием диагностического инструментария профессиональных компетенций школьных медиаторов.

Методологическую основу исследования составили современные работы по психологии, педагогике и дидактике, теории системного, личностного и деятельностного подходов, теории оптимизации и принципов развивающего обучения, педагогические исследования по проблемам профессиональной педагогики, по разработке и использованию педагогических программных продуктов и инновационных технологий обучения отечественных, российских и зарубежных дидактиков.

Теоретическую основу исследования составили: теории развивающего и личностно-ориентированного обучения (Л. С. Выготский, А. Г. Маслоу, Н.А. Алексеев, А.В. Петровский, А.А. Плигин, В.В. Сериков, Н.Д. Хмель, И.С. Якиманская и др.); теории моделирования и конструирования педагогического процесса в профессиональном образовании (Ц. А. Шамликашвили, Е.А. Александрова, Е.С. Заир-Бек, Е.И. Казакова, В.М. Монахов, В.А. Сластенин, В.А. Тестов, В.Т. Тюркин, Ю. Б. Гиппенрейтер и др.); теории педагогического сопровождения и опыта реализации служб школьной медиации (А. Ю. Коновалов, А.Г. Асмолов, Е.В. Воробьев, Г.П. Зернова, О.Ю. Лазарева, Д.И. Попов и др.).

Методы исследования:

- теоретические: теоретический анализ, моделирование, изучение документов (контент-анализ);
- практические: наблюдение, анализ результатов деятельности, метод независимых характеристик, опросные методы, тестирование, интервьюирование, мониторинг;
- экспериментальные: педагогический эксперимент.

Практическая значимость результатов исследования заключается в том, что разработанные автором методические рекомендации будут включены в программу курсов подготовки и повышения квалификации школьных медиаторов, а также разработанная модель дидактического обеспечения и методического сопровождения деятельности школьных медиаторов, будут

рекомендованы школьным медиаторам в инструктивно-методическом письме для школ.

База исследования:

- «Национальная академия образования имени И. Алтынсарина (г. Нур-Султан);
- Центр среднего образования Национальной академии образования имени И. Алтынсарина;
- Центр координации методологического обеспечения содержания среднего образования;
- экспериментальные школы.

В эксперименте приняли участие 110 педагогов и тренеров Казахстана.

Этапы и процедура исследования. На первом этапе (2017 – 2018 гг.) – подготовительный: анализ литературы и нормативных документов по исследуемой проблеме, определение научного аппарата, изучение состояния проблемы в теории и практике уровня готовности медиативных сообществ в школах Казахстана, выявление основных теоретических предпосылок, позволяющих разработать модель дидактического обеспечения и сопровождения подготовки школьных медиаторов Казахстана.

На втором этапе (2019 г.) – основной: на основе накопленного теоретического и эмпирического материала проводилось обоснование условий формирования искомого качества у школьных медиаторов Республики Казахстан. На данном этапе осуществлялась подготовка, организация и проведение опытной работы.

На третьем этапе (2019 – 2020 гг.) – заключительный: проанализированы результаты исследования, разработаны методические рекомендации по устранению дефицита профессиональных компетенции школьных медиаторов, с созданием системы диагностики (инструментарий) профессионально значимых качеств школьных медиаторов и оформлена магистерская диссертация.

Апробация и внедрение результатов исследования в практику осуществлялись посредством выступлений на заседаниях:

- Ученого совета Национальной академии образования имени И. Алтынсарина;

- Центра среднего образования Национальной академии образования имени И. Алтынсарина;

- Центра координации методологического обеспечения содержания среднего образования.

Основные результаты и выводы исследования нашли отражение в 6-ти публикациях, как международных конференциях, так и научно-образовательных журналах.

Результаты исследования апробированы, будут включены в программу курсов повышения квалификации педагогов и внедрены в практику школьных медиаторов.

Структура магистерской диссертации определена логикой и последовательностью поставленных задач: работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и 7 приложений.

1. Анализ моделей профессиональных компетенций школьных медиаторов

1.1 Анализ профессиональных стандартов медиаторов России и зарубежных стран

На сегодняшний день общепризнанно, что в школьной среде медиативная практика с участием педагога-психолога, социального педагога приобретает все большую актуальность для разрешения споров и конфликтов между различными субъектами, позволяющих достичь взаимного согласия при разбирательстве на принципах добровольности, без угрозы применения принудительного исполнения.

Это объясняется многими факторами, которые уже неоднократно описаны в литературе: это и ее относительная доступность, малозатратность по времени, добровольный характер, но, пожалуй, самое главное, что придает медиации особую силу – это то, что данная процедура нацелена на разрешение спора, исходя из интересов спорящих сторон, а не из заявленных изначально позиций, а также, разумеется, это то, что процедура является конфиденциальной.

Проблемы и перспективы развития медиации изучались многими зарубежными и казахстанскими авторами. Но как правильно отмечено в настоящее время необходима более четкая и систематизированная разработка нормативно-правовой базы, а также конкретизация и более детальный подход к самой процедуре и ее субъектам.

В данной главе будет представлен анализ проблем и перспектив развития медиативной практики, выявление уровня готовности практикующих медиаторов в системе среднего образования, предложение способов в преодолении дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан.

В целях реализации основной идеи используются общенаучные методы типологического и сопоставительного анализа, а также метод моделирования коммуникации.

Типологический метод нацелен на изучение внутренней организации дискурса и его закономерностей; на выявление типологически релевантных черт и на объединение дискурсов в некоторые типы; на поиск и установление специфических черт изучаемого дискурса.

Сопоставительный метод используется в целях изучения существенных признаков различных типов дискурса медиации, а также в целях сравнения компонентов форматов исследуемого дискурса и установления их сходных черт и специфических различий.

Моделирование дискурсов строится исходя из целей и задач, которые стоят перед исследователем и представляют собой схемы, описывающие процесс коммуникации от отправителя сообщения к его получателю. Таким образом, метод моделирования, применяемый для изучения особенностей коммуникации, отражает современный уровень развития общества в целом с целью совершенствования функционирования всей системы.

Методология исследования основана также на междисциплинарном подходе, который объединяет общую теорию конфликта, классические концепции специфики современных рисков и их восприятия, теорию социокультурной жизнеспособности и типологии культур представления о риске. В исследовании регулирования школьных конфликтов и развития позитивной риск-рефлексии школьников мы опирались, прежде всего, на изучения различных документов (контент-анализ), в том числе и нормативно-правовой базы.

Кроме того, использованы теории системного, личностного и деятельностного подходов и педагогические исследования по проблемам профессиональной педагогики.

Исследование базируется на основе следующих теоретических положений:

Конфликт – естественный процесс, постоянно возникающий в жизни каждого человека. Конструктивное его разрешение возможно, если между сторонами происходит диалог, в ходе которого они высказывают друг другу свои претензии и переживания и принимают совместное решение о том, как разрешить ситуацию сейчас и не допустить её повторения потом.

Медиация – процесс, в рамках которого с помощью беспристрастной третьей стороны (медиатора) разрешают конфликт.

Восстановительная медиация – процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о вариантах разрешения проблем, возникших в результате конфликтных ситуаций. Обрести ресурс для совместного поиска выхода из ситуации, включая предварительные встречи медиатора с каждой из сторон по отдельности и общую встречу сторон с участием медиатора.

Трансформирующая медиация – процесс, восстановления контактов между участниками, находящимися в близких отношениях, учениками класса, представителями родительского комитета в вопросе правильной регуляции взаимоотношений.

Разработка модели школьной службы медиации (служба регулирования конфликтов) – важнейшая составляющая в образовательной действительности, смысл которой состоит в создании системы отношений субъектной позиции семьи и проявлении активности как состояния, увеличения меры активности личности обучаемого, его индивидуальности, способной взаимодействовать и общаться с другими людьми.

Правовая основа процесса медиации начала разрабатываться с 2006 года, когда в Государственную думу Российской Федерации был внесен законопроект «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)». Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)», описывающий требования к профессии медиатора, был утвержден только в декабре 2014 года.

Министерство труда РФ приняло приказ № 1041-Н «Об утверждении профессионального стандарта «специалист в области медиации (медиатор)»». В соответствии с указанным актом профессиональный стандарт медиатора включает 3 обобщенные трудовые функции:

а) обобщенная трудовая функция «Ведение процедуры медиации (без специализации)», иными словами, медиатор общего профиля;

б) обобщенная трудовая функция «Ведение процедуры медиации в специализированной сфере»;

в) обобщенная трудовая функция «Супервизия в сфере медиации».

Данные профессии стали в этот период достаточно новой, многие люди, не связанные с судебной системой, не очень хорошо представляли, чем занимается медиатор, что входит в его обязанности, каковы особенности процедуры медиации. Существовала потребность в просвещении населения о сущности и содержании медиативного подхода при разрешении конфликтов.

Обоснование необходимости разработки профессионального стандарта по виду профессиональной деятельности «медиатор» и стандарта сквозных компетенций (дополнительных трудовых функций) основанных на владении знаниями, умениями, навыками медиации в Российской Федерации было вызвано тем, что существовала необходимость кардинального повышения уровня квалификации работников всех сфер и отраслей, переход на новую систему регламентации профессиональной деятельности отличную от советского тарифно-квалификационного нормирования и стремительным усложнением всех видов человеческой деятельности в условиях нарастания их информатизации глобализации.

Законодательство Российской Федерации тем самым устанавливает, что квалификация работника – это его уровень знаний, умений, профессиональных навыков и опыта работы. Профессиональным стандартом является характеристика квалификации, необходимой работнику для осуществления определенного вида профессиональной деятельности. В развитие этих новых положений выпущено постановление Правительства РФ № 23 от 22 января

2013 г. «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов».

Профессиональный стандарт специалиста в области медиации включает описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности), где обобщение трудовой функции в области специализированной сферы охватывает медиацию и в сфере образования.

Изучение профессионального стандарта медиатора показывает, что при разработке были учтены практические наработки объединений медиаторов и организаций, обеспечивающих проведение процедур медиации, регламентирующие деятельность медиаторов, а также требования Федерального законодательства.

Каждая единица профессионального стандарта описывает следующие параметры:

- название трудовой функции/единицы профессионального стандарта;
- действия, обеспечивающие выполнение этой функции;
- характеристики квалификационного уровня;
- требуемые знания и умения.

Требуемые знания и умения разделяются на *три группы компетенций*:

– *профессиональные* – относящиеся к собственно области профессиональной деятельности;

– *надпрофессиональные (или сквозные компетенции)*, относящиеся к охране труда и окружающей среды, профессиональному общению и совершенствованию трудовой среды и рабочего места;

– *ключевые/базовые компетенции*, относящиеся ко всем видам деятельности, в которую включен медиатор, и предполагающие его способность получать новые знания и адаптировать старые к новым контекстам, а также адаптироваться к изменяющейся ситуации собственного

профессионального и личного роста и развития (интеллектуальные, социальные и межличностные, предпринимательские).

Таким образом, профессиональный стандарт становится важнейшим документом регулирующее развитие медиации в России.

Важность и актуальность стандартизации медиативной деятельности обусловлена не только необходимостью современного регулирования трудовых отношений, но и гораздо более широкими причинами – общими глубокими изменениями современной социально-экономической среды. В первую очередь речь идет об усложнении и взаимопроникновении различных видов деятельности и сфер жизни людей. Это порождает возрастание сложности возникающих споров и разногласий, что в свою очередь все чаще демонстрирует ограниченность, низкую эффективность, а зачастую просто невозможность использования судебного разбирательства как способа урегулирования всех возникающих споров и конфликтов. Дело в том, что, хотя в соответствии с принципами международного права и нормами российской Конституции суд был и остается «последней инстанцией» в разрешении противоречий между людьми, обращение к механизму правосудия имеет свои недостатки, особенно сильно проявляющиеся в последние десятилетия. Судебное разбирательство, как правило, означает разрыв хозяйственных связей или человеческих отношений, удар по деловой репутации одной из (а то и всех) сторон спора, серьезные финансовые издержки, непредсказуемую и часто очень значительную потерю времени и, наконец, катастрофически низкий уровень исполнения судебных решений. В итоге судебное разбирательство часто приводит вместо защиты реальных интересов, к возрастанию рисков и потерь для всех сторон спора и даже для третьих лиц (падение котировок акций и др.), что создает почву для новых конфликтов.

По этим причинам куда более эффективным все чаще оказывается урегулирование ситуации посредством не судебных баталий, а мирных переговоров, проводимых при участии специально обученного независимого и беспристрастного лица – медиатора.

Тем более содействие медиатора необходимо, если речь об отношениях не между хозяйствующими субъектами, которые более или менее равны в своей формальной правовой защищенности, а споров, к примеру, с участием потребителей товаров и услуг. Потребитель – как правило, рядовой гражданин – обычно не обладает тем же уровнем юридической компетентности, какой доступен для противостоящей ему организации или предпринимателя. Это порождает необходимость использования механизма, тем или иным образом фактически уравнивающего возможности потребителя влиять на разрешение спора с учетом его интересов, каковым является медиация.

В социальной сфере значимость услуг, оказываемых медиаторами, не менее важна. Провозглашенный в последние годы государством курс на укрепление института семьи, защиту материнства и детства означает необходимость повышенного внимания к тем угрозам, которые могут возникать для брачно-семейных отношений. Разумеется, к числу наиболее очевидных и разрушительных относятся внутри- и межсемейные конфликты. Как правило, все они характеризуются крайне высоким эмоциональным накалом и наносят даже взрослым людям серьезные душевные травмы, вплоть до проблем с психической стабильностью. Тем более сказанное актуально для детей, которые нередко становятся заложниками или жертвами семейных неурядиц. Защитить людей от наступления таких последствий практически невозможно, если прибегать только лишь к защите в суде, органах опеки и попечительства и даже прокуратуры. Очевидно, что в данном случае нужны более действенные механизмы, позволяющие учитывать всю специфику возникающих отношений и проблем. Медиация – как раз такой гуманный, тонкий инструмент, который не только не травмирует, но часто и восстанавливает человеческие отношения.

В самом общем плане – любой человек, хотя бы потенциально могущий быть вовлеченным в какое-либо конфликтное взаимодействие, должен обладать умением выйти из спора с минимальным ущербом как для себя, так и для других лиц. Мировая практика свидетельствует, что медиативные навыки способствуют общему сокращению экономических издержек, политической и

социальной стабильности, росту правовой культуры, снижению конфликтности в обществе, формированию менталитета сотрудничества, культуры социального партнерства. Все это является основой современного плодотворного и устойчивого развития любого общества.

То обстоятельство, что медиация получила признание со стороны государства и стала официальным институтом в системе разрешения споров, свидетельствует о том, что все указанные выше доводы восприняты властью и обществом. Вместе с тем, в силу того, что институт медиации в нашей стране еще молод, для его успешного становления и развития необходим определенный уровень гарантий качества медиации. Причем речь идет о гарантиях как потребителям медиативных услуг, так и самим медиаторам.

Одной из важнейших подобных гарантий может стать как раз стандартизация профессии медиатора (профессиональный стандарт профессии «медиатор»), а также медиативных навыков, которым должны быть обучены представители других профессий (профессиональный стандарт сквозных компетенций, или дополнительных трудовых функций, основанных на владении знаниями, умениями и навыками медиации). Указанная стандартизация позволит в значительной степени гарантировать качество оказываемых медиаторами услуг, а также обеспечить самим медиаторам признание их деятельности как самостоятельной и востребованной профессии в современной России.

Термин «медиация» происходит от латинского прилагательного *medius* (нейтральный) – занимать середину между двумя точками зрения либо сторонами, предлагать средний путь, держаться нейтрально, беспристрастно. В российской правовой теории и на практике сложилось взаимозаменяемое использование двух терминов для обозначения альтернативной процедуры, которая осуществляется с помощью посредника: «посредничество» и «медиация». Первый является исконно русским. В прямом толковании русского языка «посредник – третий, избранный двумя сторонами для соглашения; посредничать – быть сознательно посредником, хлопотать меж двух сторон,

соглашая их [17].

Процедура, впоследствии получившая название «медиация», давно применяется для разрешения конфликтов без использования силы и помощи третьего лица. Сущность медиации исследователи видят в сочетании двух, казалось бы, противоположных элементов — высокой степени автономии сторон и значительных гарантий по выработке общей позиции и достижению взаимовыгодного результата [5].

Современная концепция медиации оформилась в рамках движения по развитию способов альтернативного разрешения споров, начавшегося в США 1960–1970 гг., распространившегося в Австралии в 80-е гг. и в большинстве европейских стран – в 90-е гг. XX века. В ее основе лежит «гарвардский метод» ведения переговоров, разработанный профессорами Р. Фишером и У. Юри. Ученые сформулировали базовые правила переговорного процесса, следуя которым стороны в абсолютном большинстве случаев способны достигнуть разумного соглашения [54, С. 111– 114]

Суть этого метода заключается в том, что при урегулировании спора стороны совместно разрешают общую проблему, руководствуясь, с одной стороны, объективными стандартами, а с другой – собственными интересами и действительными потребностями. Медиация в ее современной форме использует данный подход. Так, в классической медиации [54, с. 111–114] основной задачей медиатора является содействие сторонам, не владеющим в совершенстве переговорными компетентностями, в выстраивании коммуникации по «гарвардскому методу».

Интересна позиция Ф. Сандера, который, исходя из того, что альтернатива означает возможность выбора «одного варианта из многих существующих», предлагает использовать общий для всех процедур термин «альтернативные методы разрешения споров», охватывающий в том числе и судебное разбирательство [55, с. 26].

Таким образом, мы видим, что в странах с развитой правовой системой медиация имеет длительную историю и достаточно широко применяется при

разрешении гражданско-правовых, семейных, административных и коммерческих конфликтов.

В современных условиях глобализации, активного международного сотрудничества, усложнения торговых, экономических, культурных, межнациональных и др. отношений процедура альтернативного разрешения споров востребована и на международной арене, для этого созданы целые международные институты медиации. Так, например, Международный институт медиации (IMI) – единственная международная организация, которая занимается разработкой глобальных профессиональных стандартов для медиаторов, адвокатов и иных вовлеченных в коллаборативные процессы переговоров и разрешения споров.

Миссия IMI:

- устанавливать высокие стандарты в медиации и достигать их;
- собирать заинтересованные стороны;
- продвигать понимание и применение медиации;
- делиться навыками со сторонами, советниками и медиаторами.

Деятельность IMI:

Помимо установления профессиональных стандартов IMI занимается следующими инициативами:

- продвижение медиации для пользователей;
- межкультурная аттестация (запущена в апреле 2012 года);
- создание информационных материалов и профессиональных инструментов принципиально не защищенных авторским правом;
- создание инструментов для подготовки кадров в развивающихся странах;
- сертификация IMI для юристов, участвующих в медиации;
- создание инструмента Olé для онлайн анализа кейсов;
- движение молодых медиаторов;
- создание открытого форума, на который можно обращаться за советом;
- создание IMI и аналогичных подразделений по всему миру.

Управление ІМІ:

Все стратегические решения принимаются избираемым Советом директоров, объединяющим пользователей АРС и экспертами в области АРС. На данный момент ведется работа по расширению совета иными заинтересованными сторонами. Дела ведет исполнительный директор и его ассистент.

Это единственные оплачиваемые должности в Институте. Консультативный Совет, состоящий из медиаторов с мировым именем, по мере необходимости дает рекомендации.

Финансирование:

ІМІ – это некоммерческая организация и зарегистрированная благотворительная организация, которая полностью финансируется за счет пожертвований. Источниками финансирования являются частные и общественные пожертвования, гранты от тематически близких фондов, спонсорство бизнес-пользователей и добровольное перечисление взносов от сертифицированных медиаторов ІМІ.

В целях развития применения медиации на досудебных стадиях, что повлечет экономию бюджетных средств, так как работа по привлечению лица находится в самом начале и в ней задействовано минимум средств и сил, предлагаем ввести статистическую отчетность для органов досудебного расследования относительно количества дел, прекращенных путем примирения, в том числе в порядке медиации, условно отнеся эти дела к категории «раскрытых» дел, учитывая, что фактически обвиняемый признает свою вину, возмещая потерпевшему ущерб и заглаживая причиненный вред.

Модель процедуры медиации в Казахстане представляет собой синтез уже известных мировых форматов медиации. Особенно привлекательной для специалистов представляется сингапурская модель. Она, по мнению директора Казахстанского центра медиации И. Виговской, имеет общие черты с казахстанской процедурой. Во-первых, есть поддержка со стороны правительства. Во-вторых, имеется обширный пласт медиаторов-волонтеров.

В-третьих, каждый центр развивается в своем направлении: защита прав потребителей, финансовый спор, корпоративный конфликт, семейная медиация. В Казахстане также за основу развития медиации берется российский, британский и немецкий опыт. В результате создается собственная модель [2; 6; 15; 25; 26].

На сегодняшний день используемые в Казахстане процедуры медиации позволяют в некоторой степени снизить существующую нагрузку в судах Республики Казахстан. Ожидается, что это положительно скажется на качестве и сроках рассмотрения дел в судах.

Также медиация преимущественно используется в области разрешения корпоративных и некоторых гражданских споров. Особое место здесь занимают семейные споры, вопросы опеки над ребенком. Здесь медиатор, получивший должную подготовку, обладает инструментарием, который позволяет ему обращаться к эмоциям, тревогам, переживаниям, ценностям людей. Во главе угла стоит бережность в обращении с людьми, внимательность к их нуждам. Медиатор не председательствует в формализованном процессе и не выносит решения, опирающегося на какие-то внешние требования. Задача медиатора – способствовать людям проявиться в максимальной степени, что и позволит им в итоге выработать уникальное и отвечающее именно их потребностям решение.

Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной основе (профессиональный медиатор), так и на непрофессиональной основе. В соответствии с законодательством Республики Казахстан осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут: лица, достигшие сорокалетнего возраста и состоящие в реестре непрофессиональных медиаторов; судьи при проведении примирительных процедур в суде. Осуществлять деятельность медиатора на профессиональной основе могут: лица, имеющие высшее образование, достигшие двадцатипятилетнего возраста, имеющие документ (сертификат), подтверждающий прохождение обучения по программе подготовки медиаторов и состоящие в реестре профессиональных

медиаторов; судьи в отставке. Деятельность медиатора не является предпринимательской деятельностью.

В Казахстане Приказом Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» от 8 июня 2017 года № 133 был утвержден профессиональный стандарт [25].

«Профессиональный стандарт – стандарт, определяющий в конкретной области профессиональной деятельности требования к уровню квалификации и компетентности, к содержанию, качеству и условиям труда».

Профессиональный стандарт является одним из четырех основных элементов национальной системы квалификаций.

В данном документе основные принципы разделены на следующие степени:

а) степень самостоятельности в обобщенном показателе «умения и навыки» 1) под руководством наставника; 2) во взаимодействии с коллегами; 3) самостоятельно);

б) степень ответственности прописана в обобщенном показателе «личностные и профессиональные компетенции»;

в) степень сложности в обобщенном показателе «знания».

Ц.А. Шамликашвили в статье «Медиация – это способ сделать наш мир немного лучше и безопаснее» отмечает, что за последние годы сделано и делается многое для развития профессионального сообщества. Федеральный институт медиации с момента своего создания является активным участником, а в ряде случаев и инициатором мероприятий, целью которых является формирование основ для профессиональной медиативной практики.

В 2014 году при участии Федерального института медиации был разработан и утвержден профессиональный стандарт в области медиации, предусматривающий специализацию медиаторов по сферам деятельности, что с развитием медиативной практики будет приобретать все большую значимость. К сожалению, в стандарт пока не вошла составляющая, описывающая стандарт преподавателя-тренера медиаторов. Это должно быть сделано, поскольку

одним из важнейших условий широкомасштабного распространения медиативной практики является качество услуг, а качество услуг зависит напрямую от уровня профессионализма медиаторов, что в свою очередь возможно лишь при существовании в высшей степени качественной подготовки тренеров-преподавателей медиации. Пока сегодня в стране в целом насчитывается не более нескольких десятков настоящих, профессионально подготовленных тренеров медиаторов.

Необходимо, чтобы медиация была интегрирована как «сквозной стандарт» в систему подготовки бакалавров и других специалистов в качестве непродолжительных ознакомительных курсов. Со временем, возможно активно будет развиваться обучение медиации в рамках магистратуры, но обязательно с учетом специфики методологии обучения. Медиация должна быть интегрирована в Федеральные государственные образовательные стандарты, прежде всего представителей социально ориентированных, помогающих профессий [35].

С данными рассуждениями всемирно признанного экспертом в сфере медиации, научным руководителем Федерального института медиации, президентом Национальной организации медиаторов, основателем и научным руководителем Научно-методического центра медиации и права, трудно не согласиться.

Цель подготовки медиаторов в рамках программы профессиональной подготовки специалистов в области медиации, реализуемой на основе методической системы, соответствующей требованиям педагогической теории и практики, а также профессиональных стандартов «Специалист в области медиации (медиатор)» и «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», – овладение слушателями совокупностью компетенций и техникой проведения медиации (в контексте трудовых функций, рассмотренных ниже) для эффективной реализации в будущем входящих в ПС

«Специалист в области медиации (медиатор)» трудовых функций, описание которых приведено в таблице 1.

Таблица 1 – Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)»

Обобщенные трудовые функции (ОТФ)			Трудовые функции(ТФ)		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Ведение процедуры медиации (без специализации)	6	Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации	А/01.6	6
			Подготовка к процедуре медиации	А/02.6	6
			Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации	А/03.6	6

При разработке профессионального стандарта были введены следующие понятия:

– *вид профессиональной деятельности* – совокупность ОТФ, имеющих близкий характер, результаты и условия труда;

– *обобщенная трудовая функция* – совокупность связанных между собой трудовых функций, сложившаяся в результате разделения труда в конкретном производственном или бизнес-процессе;

– *трудовая функция* – система трудовых действий в рамках ОТФ;

– *трудовое действие* – процесс взаимодействия работника с предметом труда, в ходе которого решается определенная задача.

В этих целях рассмотрим описание трудовых функций (ОТФ), относящейся к коду «А», первой ТФ (код А/01.6), которая приведена в таблице 2.

Таблица 2 – Описание трудовой функции медиатора «Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации»

Характеристика ТФ	Содержание
1	2
Трудовые действия	<p>Разъяснение сути процедуры медиации сторонам и их консультантам</p> <p>Выявление сути спора в целях понимания возможности его разрешения в рамках процедуры медиации</p> <p>Установление правосубъектности лиц, предполагающих участвовать в процедуре медиации</p> <p>Согласование кандидатуры медиатора для проведения конкретной процедуры медиации</p> <p>Согласование организационных вопросов, касающихся проведения медиации</p> <p>Согласование финансовых расходов на проведение процедуры</p> <p>Подготовка проектов документов, используемых в ходе проведения процедуры медиации и по ее завершению</p> <p>Согласование проектов документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведения процедуры медиации и по ее завершению</p>
Необходимые умения	<p>Оценить применимость медиации для конкретного случая/спора</p> <p>Осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации</p> <p>Устанавливать полномочия лиц, участвующих в процедуре медиации</p> <p>Рассчитывать и обосновывать финансовые расходы на проведение процедуры медиации</p> <p>Составлять организационно-распорядительные и справочно-информационные документы</p> <p>Пользоваться офисной техникой (компьютер, принтер, сканер, факс)</p>
Необходимые знания	<p>Принципы медиации</p> <p>Последовательность процедуры медиации</p> <p>Роль медиатора и участников в процедуре медиации</p> <p>Кодекс профессиональной этики медиатора</p> <p>Основы гражданского права</p> <p>Законодательство о медиации</p> <p>Ограничения, социальные нормы и стандарты, традиции, обычаи и их роль в разрешении конфликтов</p> <p>Статьи расходов на проведении процедуры медиации</p> <p>Основы социальной коммуникации</p> <p>Правила составления и ведения организационно-распорядительных и справочно-информационных документов</p> <p>Особенности применения основных офисных программ (текстовые редакторы и программы составления презентаций)</p>
Другие характеристики	Следовать положениям Кодекса профессиональной этики медиатора

Второй ТФ рассматриваемой ОТФ является «Подготовка к процедуре медиации» (код А/02.6) (таблица 3).

Таблица 3 – Описание трудовой функции медиатора «Подготовка к процедуре медиации»

Характеристика ТФ	Содержание
1	2
Трудовые действия	Разъяснение сторонам сути процедуры медиации
	Выявление ожиданий сторон в отношении процедуры медиации
	Формирование и согласование со сторонами правил проведения конкретной процедуры медиации
Необходимые умения	Налаживать взаимодействие с каждой из сторон и участниками процедуры медиации
	Налаживать взаимодействие между сторонами и участниками процедуры медиации
	Анализировать информацию
	Формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон в процедуре медиации
	Обобщать и резюмировать высказывания участников процедуры медиации
	Содействовать сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий/ состояний
	Распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации
	Структурировать цели участников процедуры медиации
	Организовать процесс взаимодействия участников процедуры медиации
	Поддерживать баланс времени и сил в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения
	Сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора
	Необходимые знания
Последовательность процедуры медиации	
Кодекс профессиональной этики медиатора	
Техники и приемы оказания медиативной помощи	
Законодательство о медиации	
Основы гражданского права	
Основы психологической коррекции установок и восприятия	
Основы социальной психологии	
Виды эмоционального реагирования	
Основы гуманистической психологии	
Основы когнитивной психологии	
Другие характеристики	-

В качестве третьей ТФ рассмотрим функцию медиатора «Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации» (код А/03.6) (таблица 4).

Таблица 4 – Описание трудовой функции медиатора «Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации»

Характеристика ТФ	Содержание
1	2
Трудовые действия	Прояснение содержания спора между сторонами процедуры медиации
	Выявление вопросов, возникших в связи со спором и требующих обсуждения в ходе процедуры медиации
	Формирование повестки обсуждения вопросов, требующих рассмотрения в ходе процедуры медиации
	Проведение обсуждения вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны
	Выявление истинных потребностей сторон, в том числе относительно результата процедуры медиации
	Выработка вариантов разрешения спора по итогам обсуждения вопросов принятой повестки
	Обсуждение со сторонами процедуры медиации исполнимости и реалистичности медиативного соглашения
	Согласование со сторонами процедуры медиации алгоритма выполнения медиативного соглашения
	Согласование действий сторон процедуры медиации в случае невыполнения ими или одной из сторон медиативного соглашения
	Составление и обеспечение подписания итогового медиативного соглашения
	Выявление отношения сторон к ходу и результатам процедуры медиации
Необходимые умения	Анализировать информацию
	Формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон медиативного соглашения
	Обобщать и резюмировать высказывания
	Анализировать выгоды, издержки, последствия и возможности событий/состояний
	Распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации
	Структурировать цели участников процедуры медиации
	Организовывать процесс взаимодействия участников процедуры медиации
	Сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора
	Выделять существенное в высказываниях
	Анализировать эмоциональные реакции сторон
	Организовывать поиск совместных решений

	Содействовать критическому конструктивному анализу
	Содействовать формулированию решений
	Поддерживать баланс времени и сил между сторонами
	Обеспечивать оптимальный уровень конкретизации решений
	Работать со средствами визуализации информации
Необходимые знания	Принципы медиации
	Последовательность процедуры медиации
	Техники работы медиатора
	Основы гражданского права
	Законодательство о медиации
	Основы теории переговоров
	Основы формальной логики
	Кодекс профессиональной этики медиатора
	Основы гуманистической психологии
	Основы когнитивной психологии
	Основы психологической коррекции установок и восприятия
	Виды эмоционального реагирования
	Основные приемы и средства визуализации информации
Способы поиска совместных решений	
Другие характеристики	-

Реализация программы профессиональной подготовки направлена на получение компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Таким образом, анализ профессиональных стандартов медиаторов России и зарубежных стран показал, что в современных условиях глобализации, активного международного сотрудничества, усложнения торговых, экономических, культурных, межнациональных и др. отношений процедура альтернативного разрешения споров востребована как в России так и на международной арене, для этого созданы целые институты медиации.

Таким образом, мы видим, что медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов в современных условиях, является насущной необходимостью и эффективным механизмом не только решения споров, но и действенным способом их своевременного предупреждения. Зарубежная практика показывает, что медиация эффективна только в том случае, если обе стороны заинтересованы в разрешении конфликта. Решение прекратить спор на определенных условиях здесь принимают сами стороны, медиатор таким

полномочием не наделен, его основной задачей является сохранить или обеспечить между конфликтующими взаимопонимание, привести их к единому мнению. Главными преимуществами медиации, на наш взгляд, является возможность снизить нагрузку на судебные органы, сэкономить финансы, время и эмоциональные силы участников спора, найти конструктивное решение, отвечающее реальному положению вещей, конфиденциальность.

1.2 Модели профессиограмм медиатора работающего в системе образования: опыт Казахстана, России и зарубежных стран

Профессиограмма (от лат. Professio — специальность + Gramma — запись) — система признаков, описывающих ту или иную профессию, а также включающая в себя перечень норм и требований, предъявляемых этой профессией.

Изучение профессиональной деятельности связывается со следующими традиционными трудностями:

- изучение профессии предполагает длительную и систематическую работу, требующую значительных временных и организационных затрат;
- возникают проблемы, связанные с выделением достаточно полной и одновременно компактной системы критериев (параметров) изучения профессии;
- при построении типологий профессий по существенным близким характеристикам проблема заключается в том, чтобы разобраться, какие характеристики действительно являются существенными, а это во многом зависит от осознания целей профессиографирования;
- существуют проблемы организации реального взаимодействия со специалистами по данной профессии в целях обеспечения совместной деятельности по изучению данной профессии;
- возникают проблемы развития и специального формирования индивидуальных стилей трудовой деятельности, что в культурно-историческом

контексте во многом определяет и развитие собственно "объективной" составляющей данного трудового процесса;

— вызывает трудности определение методологии изучения специфики профессии, выбор объективной методики исследования особенностей той или иной профессии.

Изучение разных примеров профессиограмм по Е. М. Ивановой, Л. А. Фиглина, Е. С. Романовой и Г. А. Суворовой, В. Бодрову, Э. Ф. Зеера позволяют выделить основные методы профессиографирования. Изучение профессионального стандарта медиатора РФ показывает, что его содержание может быть основой для составления хорошей профессиограммы для проведения самоанализа своего уровня знаний и умений в соответствии с трудовыми функциями и трудовыми действиями медиатора (представлена в таблице 5).

Таблица 5 – Пример профессиограммы составленного на основе профессионального стандарта медиатора

	№	Профессиограмма медиатора
Знание	1.	Знание организационно-технического и документарного обеспечения процедуры медиации
	1.1.	Может разъяснить суть процедуры медиации сторонам и их консультантам
	1.2.	Выявляет суть спора в целях понимания пригодности его для разрешения в рамках процедуры медиации
	1.3.	Устанавливает правосубъектность лиц, предполагающих участие в процедуре медиации
	1.4.	Решает организационные вопросы, касающиеся проведения процедуры медиации
	1.5.	Готовит проекты документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведения процедуры медиации и по ее завершению
	1.6.	Согласовывает проекты документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведении процедуры медиации и по ее завершению, со сторонами процедуры медиации
Навыки	2.	Навыки ведения процедуры медиации
	2.1.	Разъясняет суть процедуры медиации
	2.2.	Выявляет ожиданий сторон в отношении процедуры медиации
	2.3.	Планирует и согласовывает правила проведения процедуры медиации
	2.4.	Расписывает и согласовывает регламент времени проведения конкретной процедуры медиации

Умение	3.	Ведение и завершения процедуры медиации
	3.1	Проясняет содержание спора между сторонами процедуры медиации
	3.2	Выявляет вопросы, возникающие в связи со спором и требующих обсуждения в ходе конкретной процедуры медиации
	3.3	Составляет повестку обсуждения вопросов, требующих рассмотрения в ходе процедуры медиации
	3.4	Проводит обсуждение вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны
	3.5	Выявляет истинные потребности сторон, в том числе относительно результата процедуры медиации
	3.6	Вырабатывает варианты разрешения спора по итогам обсуждения вопросов повестки
	3.7	Обсуждает со сторонами процедуры медиации исполнимости и жизнеспособности медиативного соглашения
	3.8	Согласовывает со сторонами процедуры медиации алгоритм выполнения медиативного соглашения
	3.9	Согласовывает действие сторон процедуры медиации в случае невыполнения ими или одной из них медиативного соглашения (полностью или в части)
	3.10	Составляет и обеспечивает подписание итогового медиативного соглашения
3.11	Выявляет отношение сторон к ходу и результатам процедуры медиации	

В частности, профиограмма может включать в себя перечень психологических характеристик, которым должны соответствовать представители конкретных профессиональных групп. Основные знания и профессиональные навыки, которыми должен обладать медиатор, показывает прежде всего, что это человек, который умеет слушать, поддерживать внимание на протяжении нескольких часов процедуры.

При этом с пониманием относиться к происходящему и уметь дистанцироваться от своих суждений, создавая пространство для равноправного диалога между участниками конфликта. Для медиатора важно умение не навязывать свое собственное видение ситуации, воспринимать разные точки зрения и быть чувствительным к культурным различиям. То, что одним кажется само собой разумеющимся, для других совсем не так очевидно, и медиатор - это такой человек, который способен работать в контексте культурных различий, содействуя сторонам в формировании общего, взаимопонятного языка взаимодействия. Кроме того, медиатор - это человек с

хорошо развитым социальным интеллектом, коммуникативными навыками, он умеет быть естественным, создавать рабочую атмосферу, а если нужно - разрядить обстановку уместным разговором.

Рассматривая модели профиограмм медиатора работающего в системе образования можно выделить их следующие навыки и профессионально важные личностные качества (таблица 6).

Медиатор может иметь любое высшее образование и обладать любыми личностными качествами. В настоящее время нет единой профиограммы медиатора, но есть требования к тому, что он должен уметь, если хочет быть эффективным и успешным. Во время медиации посредник должен уметь выполнять ряд специальных функций. Иными слова, медиатор – это:

- беспристрастный организатор;
- активный слушатель;
- анализирующий конфликт;
- проверяющий реалистичность;
- «адвокат дьявола»;
- генератор идей;
- расширитель ресурсов;
- обучающий ведению переговоров;
- помогающий в составлении соглашения;
- хранитель психологического климата.

Рассмотрим подробнее перечисленные функции.

Как организатор процесса медиации медиатор обеспечивает последовательное и конструктивное ведение переговоров.

До начала медиации посредник должен подготовить помещение для медиации и позаботиться, чтобы и сторонам, и ему самому было удобно сидеть. На столе должны быть бумага и ручки на случай записей. Полезно также иметь питьевую воду и бумажные платки или салфетки. Вода и салфетки не обязательно должны быть на столе, но стоит их иметь под рукой на случай необходимости.

Таблица 6 – Основные навыки и профессионально важные личностные качества из профессиограммы медиатора

Функция	Действие медиатора	Навыки	Профессионально важные личностные качества
На этапе подготовки к процедуре медиации	Мотивирование сторон на участие в медиации	Коммуникативные навыки (ведение диалога, активное слушание, соблюдение нейтральной позиции, создание благоприятного эмоционального тона)	Коммуникабельность, Эмпатия, Спокойствие, Рассудительность, Активность
	Проведение индивидуальных встреч с каждым из сторон	1. Установление контакта 2. Ведение диалога 3. Активное слушание 4. Самореализация своих коммуникативных способностей	Открытость, Дружелюбие, Спокойствие, Эмпатия, Внимательность, Настойчивость, Нейтральность, Ответственность
Ведение процесса медиации	Установление контакта со сторонами процесса	1. Установление контакта 2. Ведение диалога 3. Самореализация своих коммуникативных способностей	Открытость, Дружелюбие, Спокойствие, Эмпатия, Внимательность, Настойчивость, Нейтральность, Ответственность
	Организация процесса медиации	Ведение процедуры медиации	Организованность, Уравновешанность, Ответственность, Коммуникабельность, Независимость, Внимательность, Эмпатия, Нейтральность, Настойчивость
	Завершение процедуры медиации	1. Активное слушание 2. Поощрение положительных мотивов 3. Выделить решение 4. Завершающий диалог	Нейтральность, Коммуникабельность, Внимательность, Эмпатия, Ответственность, Конкретность

Важно также предусмотреть, где будет находиться и что будет делать другая сторона во время работы. Все это следует сделать до прихода клиентов.

Если же медиатору приходится работать на территории клиентов, он должен позаботиться о необходимых условиях удобства работы и обеспечения конфиденциальности процесса. На время медиации целесообразно настоятельно попросить стороны выключить мобильные телефоны. Если какая-либо из сторон ждет важного звонка, стоит сделать на это время перерыв или просить ее по возможности перенести разговор по телефону до окончания медиационной сессии.

Организуя переговоры, медиатор задает правила поведения с момента прихода клиентов на медиацию, помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров и на протяжении всей медиационной сессии поддерживает как выполнение достигнутых процедурных соглашений, так и корректные отношения между сторонами. Медиатор в любой момент может приостановить работу, сделать перерыв для кофуса или для отдыха и задает тон всему процессу. Он следит за регламентом и предупреждает стороны, если они нарушают правила ведения переговоров.

Медиатор может даже совсем остановить медиацию, если стороны не в состоянии остановиться в агрессивной «перепалке» или он явно видит, что стороны не готовы к переговорам или одна из сторон психически несостоятельна для такого процесса. Обычно это определяется до начала сессии, но иногда вторая сторона, приведенная первой, появляется только на медиации.

Очевидно, что функцию организатора медиатор выполняет во всех стадиях и между ними.

Медиатор должен быть активным слушателем. Ему следует понимать как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем показать (дать обратную связь) спорящим, что он их действительно услышал.

В этой роли медиатор буквально повторяет или переформулирует утверждения говорящего, чтобы удостовериться, что сам медиатор и другая сторона правильно поняли сказанное. Но при этом медиатор, как мы уже говорили, должен развести события (или факты), по поводу которых произошел

конфликт, оценку этих событий участниками и те чувства, которые по поводу этих событий они переживают.

Роль медиатора здесь заключается в том, чтобы поддерживать пусть жесткое, но конструктивное взаимодействие между сторонами, избегая взаимных оскорблений и унижения сторон. Как уже говорилось, процедурное соглашение, принятое во время вступительного слова медиатора, является хорошим инструментом управления психологическим климатом. И, если медиатор делает это профессионально, через некоторое время напряжение и жесткость переговоров снижаются. Стороны спокойно, по-деловому обсуждают и вырабатывают взаимные обязательства. Естественно, функцию хранителя психологического климата медиатор должен выполнять на протяжении всей медиации [40; 41].

Школьная медиация – один из наиболее популярных методов разрешения и профилактики конфликтов не только в Европе, но и в других странах. В настоящее время медиация применяется в тысячах школ.

Изначально было всего две причины, по которым школы стали внедрять медиацию. Первая причина заключалась в желании сделать школу более безопасной. Безопасная школа позволяет обеспечить лучшие результаты академической успеваемости учащихся и более позитивные отношения в ученическом коллективе.

Вторая причина – помочь ученикам стать «маленькими взрослыми» посредством обучения приемам решения проблем, которые понадобятся им для построения успешной карьеры в будущем. На данный момент, когда история школьной медиации насчитывает десятилетия, а ее позитивные эффекты очевидны, количество причин, определяющих ее внедрение в школах, также увеличилось.

Наиболее богатую и длительную историю школьной медиации имеют США. За нею следуют Австралия, Канада, Южная Африка, Норвегия. На данный момент большинство стран Западной Европы также внедрило службы медиации в школу посредством включения соответствующих задач в

государственные программы. Европейский союз развивает специальные программы медиации (посредничества) в школах, направленные на борьбу с насилием в отношении детей, молодежи и женщин.

Первой программой по конфликтному менеджменту в школе стала «Программа обучения школьников миротворчеству» (TSP), разработанная в середине 1960-х гг. в университете Миннесоты исследователями Дэвидом и Роджером Джонсонами. Она стала результатом исследования интегративных переговоров, развития теории социальной независимости и серии тренингов по обучению учителей, школьной администрации и учеников методам разрешения конфликтов. Начиная с 1966 г. учителей обучали тому, как помогать детям разрешать конфликтные ситуации. Программа миротворчества учила детей видеть цену конфликта, обучала пяти стратегиям разрешения конфликтов, процедуре переговоров и школьной медиации. Тогда сформировалась сеть регионов, школы которых используют программу миротворчества. Эта сеть существует по сей день и включает школы Северной Америки, Европы, нескольких стран Азии, Центральной и Южной Америки, Среднего Востока и Африки. Программа миротворчества использовалась также для обучения правонарушителей, детей, убегающих из дома и злоупотребляющих наркотиками.

Другая точка отсчета программ по школьной медиации связывается с сообществом Quaker в Нью-Йорке. В начале 1970-х гг. учителя этого сообщества заинтересовались проведением с учениками тренингов по ненасилию. Результатом стал проект «Творческий ответ детей конфликтам» (1972). Тренинги, разработанные то время, до сих пор проводятся каждую неделю в государственных средних школах. Детей учат тому, что основы ненасилия – это справедливость, любовь, забота и потребность в личной неприкосновенности. В начале 1980-х гг. программы по разрешению конфликтов стали называться школьной медиацией, их внедрение зачастую начиналось с поддержки, оказываемой районными центрами медиации.

Общественный совет Сан-Франциско ввел наиболее успешную

программу конфликтного менеджмента, которая работает и по сей день на уровне младшей и старшей школы. Обучение учителей включает тренинг (15 часов) навыков разрешения конфликтов и медиации и обучение группы учеников. Основной акцент при подготовке делается на активном слушании, командной работе, фазах медиации и ролевых играх, позволяющих тренировать разрешение конфликтов.

Эта программа была успешной и привлекла внимание большого количества школ в стране. Однако все программы конфликтного менеджмента и подготовки медиаторов осуществлялись вне школы. Программы по подготовке медиаторов, которые стали проводиться непосредственно на базе школ, были организованы только в 1984 г.

Интересен тот факт, что в 1984 г. люди, которые были заинтересованы в продвижении идеи школьной медиации в США, могли поместиться в одной комнате. Именно в этот год около трех десятков педагогов и практиков разрешения конфликтов собрались в штате Массачусетс на первую конференцию, которая называлась NAME. Позже была организована ассоциация с таким же названием, которая начала подготовку молодых людей к роли посредника в конфликтах, в чем достигла впечатляющих и вдохновляющих результатов. Ассоциация стала важным ресурсом информации для школ. К 1988 г. число таких программ возросло до 200. Менее чем через 10 лет после этой конференции маленький импульс превратился в огромную волну, которая постепенно распространила идею школьной медиации по всему миру [57]. На данный момент в мире существует более тысячи программ по подготовке школьных медиаторов [44].

Несмотря на наличие международных программ, каждая страна имеет свою историю и особенности внедрения и развития медиации в школах, которые представляют несомненный практический интерес.

В Великобритании в качестве программы в школах медиация стала развиваться в 1992 г. Сначала работа была сконцентрирована на начальной школе. Для внедрения технологии было намечено несколько путей. Первый –

посредством услуги медиации, реализуемой в местных сообществах, которые видели работу со школами как логическое расширение своей деятельности. Второй путь — посредством работы с детьми-правонарушителями. Внедрение школьной медиации было напрямую связано с решением этой проблемы и обучением детей взаимопониманию, реализуемым департаментом образования Северной Ирландии. В 2000 г. в Великобритании насчитывалось 60—80 школ, реализующих технологию медиации, и их число неуклонно росло [42].

Впервые в России программа примирения по случаю конфликта между учителем и учеником (где медиаторами были школьники) успешно прошла в школе № 464 г. Москвы 16 декабря 2001 г., за ней последовали другие. По результатам работы в 2002 г. В Москве прошла первая конференция школьных служб примирения. В 2002—2003 гг. решался вопрос встраивания школьных служб примирения в структуру школ и разрабатывалась модель школьной службы примирения. В 2007 г. в Московском психолого-педагогическом университете на отделении юридической психологии был введен курс по восстановительной ювенальной юстиции, куда вошел блок по школьным службам примирения. В 2008 г. была реализована учебная программа по школьной медиации с партнерами из соседних стран — Центром «Согласие и примирение» (Украина) и Польским центром медиации. В Москве на базе Федерального института развития образования прошли конференции по восстановительным практикам. В 2009 г. создана Всероссийская ассоциация восстановительной медиации, разработавшая стандарты восстановительной медиации. Также были созданы региональные ассоциации медиаторов с центрами в Москве, Волгограде, Перми и Тюмени.

Были рассмотрены вопрос сохранения стандартов восстановительной медиации при массовом распространении служб примирения и тема поддержки школьных служб со стороны территориальных служб примирения, ассоциаций и комиссий по делам несовершеннолетних [37].

В Украине внедрение медиации началось в 1990-е гг. Было создано 18 организаций, основными направлениями деятельности которых были

восстановительное правосудие, школьная медиация, медиация бытовых конфликтов (споры с соседями, с торговыми организациями и т. д.) [31]. На данный момент службы медиации функционируют примерно в 20 школах.

К реализации пилотного проекта по внедрению медиации в нескольких столичных школах Астаны (Казахстан) приступили в сентябре 2010 г. В рамках проекта было обучено несколько учителей-психологов, которые могут разрешать любые конфликты и споры среди учеников [1].

Таким образом, анализ моделей профессиограмм медиатора работающего в системе образования из опыта России и зарубежных стран показывает, что:

1. Участвуя в медиации, ученики осваивают шаги, которые необходимо предпринять для урегулирования конфликтных ситуаций. Они учатся делать это самостоятельно, развивая конфликтологическую компетентность со школьной скамьи. Школьная медиация наглядно демонстрирует, что разрешить конфликт, каким бы сложным он ни был, возможно, если правильно выстроить диалог со второй стороной. И вмешательство взрослого в этот диалог необходимо далеко не всегда.

2. Медиация может помочь развить лидерские и языковые навыки и критическое мышление, а также навыки решения проблем. Снижение уровня насилия и связанного с ним количества прогулов также может быть продуктом школьной медиации.

3. Медиация как способ демонстрации стратегии сотрудничества способствует воспитанию людей, способных мыслить стратегически. Зачастую мы живем сегодняшним днем, наши действия нацелены на достижение сиюминутного результата. Тот, кто достигает результата в общении с другими людьми, не унижая их, умеет прежде всего уважительно относиться к самому себе. Это человек созидающий, а не разрушающий.

4. Дети, прошедшие через опыт медиации, развивают хорошие навыки не только в преодолении конфликтов, но и в их предупреждении. Ученики, разрешившие конфликты с помощью сверстников-медиаторов, после нескольких удачных опытов меняют свои отношения, становятся более

мирными и конструктивными обсуждениями разногласий. В школах, где медиация воспринимается всерьез и считается нормой, наблюдается более здоровый климат и более дружные отношения между всеми участниками образовательного процесса.

1.3 Профессиональная экспертиза профессиограмм медиатора практикующими медиаторами (экспертная позиция)

Целью данного параграфа является исследовательский анализ профессиональной экспертизы профессиограмм медиатора практикующими медиаторами (экспертной позиции)

В школьной среде медиативная практика с участием педагога-психолога, социального педагога приобретает все большую актуальность для разрешения споров и конфликтов между различными субъектами, позволяющих достичь взаимного согласия при разбирательстве на принципах добровольности, без угрозы применения принудительного исполнения.

Это объясняется многими факторами, которые уже неоднократно описаны в литературе: это и ее относительная доступность, малозатратность по времени, добровольный характер, но, пожалуй, самое гласное, что придает медиации особую силу – это то, что данная процедура нацелена на разрешение спора, исходя из интересов спорящих сторон, а не из заявленных изначально позиций, а также, разумеется, это то, что процедура является конфиденциальной.

Проблемы и перспективы развития медиации изучались многими зарубежными и казахстанскими авторами, среди которых: С.Н. Велитченко [2], М.И. Дячук [6] и другие. Но как правильно отмечено в настоящее время необходима более четкая и систематизированная разработка нормативно-правовой базы, а также конкретизация и более детальный подход к самой процедуре и ее субъектам [2; 6; 7; 8; 24; 25; 26].

Впервые инициатива о внедрении примирительных процедур в национальное законодательство была озвучена Первым Президентом Республики Казахстан Н. Назарбаевым на V съезде судей 18 ноября 2009 года. Ранее, в Концепции правовой политики Республики Казахстан на 2010-2020 годы, утвержденной Указом Президента Республики Казахстан 24 августа 2009 года отмечалось закрепление различных путей и методов достижения согласия между сторонами как в судебном, так и во внесудебном порядке, а также, возможности использования примирительных процедур при подготовке дела к судебному разбирательству. Введение института медиации в Казахстане стало возможным после принятия Парламентом Республики Казахстан законов Республики Казахстан от 28 января 2011 года «О медиации» [7] и «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам медиации» [8].

Анализ последних исследований и публикаций показывают, что идею медиации активно продвигали такие видные государственные деятели Казахстана, как И.И. Рогов, С.Ф. Бычкова, С.А. Дьяченко и другие [1; 2; 6].

На сегодняшний день используемые в Казахстане процедуры медиации позволяют в некоторой степени снизить существующую нагрузку в судах Республики Казахстан. Ожидается, что это положительно скажется на качестве и сроках рассмотрения дел в судах. Также медиация преимущественно используется в области разрешения корпоративных и некоторых гражданских споров. Особое место здесь занимают семейные споры, вопросы опеки над ребенком. Здесь медиатор, получивший должную подготовку, обладает инструментарием, который позволяет ему обращаться к эмоциям, тревогам, переживаниям, ценностям людей. Во главе угла стоит бережность в обращении с людьми, внимательность к их нуждам. Медиатор не председательствует в формализованном процессе и не выносит решения, опирающегося на какие-то внешние требования. Задача медиатора – способствовать людям проявиться в максимальной степени, что и позволит им в итоге выработать уникальное и отвечающее именно их потребностям решение. Организации медиаторов ведут

свой реестр профессиональных медиаторов, осуществляющих медиацию на территории Республики Казахстан.

В соответствии с Законом «О медиации» целями медиации являются: достижение варианта разрешения спора (конфликта), устраивающего обе стороны медиации; снижение уровня конфликтности сторон. Стороны медиации вправе отказаться от медиации на любой ее стадии. Медиатор самостоятелен в выборе средств и методов медиации, допустимость которых определяется данным Законом Республики Казахстан [7].

В нашем случае мы рассматриваем образование как сферу осуществления государственного заказа, призванного готовить человека с ярко выраженными организаторскими навыками, способного предлагать нестандартные идеи и вести окружающих за собой, умеющего работать в команде, строить продуктивные взаимоотношения с другими субъектами образовательного процесса. Это обуславливает подготовку профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан.

Отсюда вытекает, что одним из актуальных и востребованных в современном образовательном процессе условий является создание моделей служб школьной медиации в Республике Казахстан. Это связано с тем, что одной из востребованных в будущем в гуманитарной области станет профессия медиатора. Данное направление так быстро развивается из-за проблемы повышения конфликтности свойственной современному миру в целом, а следовательно, и Казахстану как части мира.

В этой связи, Министерством образования и науки Республики Казахстан осуществляется поддержка работы психологов по снижению уровня агрессии, насилия и дискриминации в школах. В рамках долгосрочных и краткосрочных курсов повышения квалификации педагогов-психологов проводятся тематические семинары, тренинги, мастер-классы. В школах была введена должность педагога-психолога и социального педагога в 2008 году.

В обществе возникают правомерные сомнения в профессиональной компетенции педагогов участвующих в разрешении конфликтных ситуаций,

связанные с разнообразием и сложностью реальных ситуаций образовательных конфликтов, что требует разработки и использования качественно новых подходов в подготовке и повышении квалификации будущих медиаторов в сфере образования. Раскрытие личностных и профессиональных компетенции медиаторов в контексте требований профессиональных стандартов должно коррелировать с нормативно-базой, для определения их готовности к медиативной практике.

Как было сказано выше, вопросы подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан в современных условиях являются актуальными и требуют к себе пристального внимания с целью проработки практической составляющей построения такой работы в условиях обновленного содержания образования.

Профессиональный стандарт является одним из четырех основных элементов национальной системы квалификаций. *В концептуальную основу профессионального стандарта положена модель современного педагога.* Профессиональный стандарт по мере развития педагогических квалификаций может дополняться дескрипторами в качестве приложений к данному стандарту. Дескрипторы учитывают степень самостоятельности, ответственности и сложности выполняемых трудовых функций педагога.

Также учитывая уровни Национальной рамки квалификаций и Отраслевой рамки квалификаций педагога в сфере образования, которые дают основания признавать результаты как формального, так и неформального и информального обучения, создают условия для доступа к оценке и признанию квалификаций не только академической средой, но и работодателями [15].

Сложность труда педагога связана с его принадлежностью к типу профессий «человек-человек». Педагогическая деятельность – это не прямое воздействие одного человека на другого, а их взаимодействие. Поэтому объектом деятельности педагога является педагогический процесс, а ученик является субъектом деятельности.

В профессиональном стандарте педагога выделены пять трудовых функций: 1) обучающая; 2) воспитывающая; 3) методическая; 4) исследовательская; 5) социально-коммуникативная.

В профессиональном стандарте дескрипторы второй трудовой функции не ранжированы по уровням. Эта функция является «сквозной» для всех уровней и отражает ценности педагогической профессии [25].

Следующие ценности педагогической профессии отраженные в профессиональном стандарте, напрямую связаны с медиативными практиками и компетентностями: уважение к личности обучающегося, его прав и свобод; толерантность к другим убеждениям, взглядам на мир и обычаям; открытость к культурному многообразию; понимание ценностей личности, языка и коммуникации; коммуникативные и языковые навыки; навыки сотрудничества, умения разрешать конфликты.

Интегрированные (междисциплинарные) знания в области психолого-педагогических наук, медиативные компетенции позволяет педагогам самостоятельно использовать умение и навыки для разрешения конфликтных ситуаций. Отдельные компоненты медиативной компетенции педагога отражены в профессиональном стандарте (умеет проводить психолого-педагогические исследования для развития нового знания и процедур интеграции знаний из различных областей, применять в практической деятельности знания педагогики, демонстрирует ораторские навыки и способность правильно и логично оформлять свои мысли в письменной и устной форме, аргументировать выводы, убеждать других, что также свидетельствует способности педагога решать проблемы с позиций критического осмысления). Однако, надо учитывать, что проявление способности не означает готовность педагога принимать решения и нести ответственность в конфликтных ситуациях.

По мнению экспертов Национальной академии образования им. И. Алтынсарина «... для успешной интеграции медиативной практики в сферу образования необходимо на основе личностных компетенции педагога в

соответствии с Профессиональным стандартом педагога необходимо создать качественный диагностический инструмент, позволяющий выявить потребности в получении новых знаний, необходимые для профессиональной медиативной практики» [24].

По сложившейся практике чаще всего функцию медиатора – специалиста службы примирения в системе образования – выполняют психологи и социальные педагоги, реже учителя, заместители директора и другие специалисты. Подчеркнем, что при освоении позиции медиатора речь идет про работу с теми же ситуациями с которыми как правило и так сталкивается специалист школы (конфликты, драки, деструктивное поведение и пр.).

Таким образом, на основании анализа профессиональной экспертизы профессиограмм медиатора практикующими медиаторами (экспертной позиции) и медиативной практики в Республике Казахстан, можно сделать следующие выводы:

1. Научно-практический интерес к теме института медиации в Республике Казахстан актуален и является не столько теоретическим, сколько практическим.

2. Вопросы подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан в современных условиях являются актуальными и требуют к себе пристального внимания с целью проработки практической составляющей построения такой работы в условиях обновленного содержания образования.

3. Медиативная практика разрешения конфликтов в системе образования Казахстана используется только в последние годы, вопросами медиации занимаются администрация школы, социальные педагоги, психологи.

4. Необходим научный подход к изучению проблемы по подготовке профессиональных школьных медиаторов для сферы образования, в том числе и на уровне среднего образования.

1.4 Обоснование и описание модели профессиональных компетенций школьного медиатора

Целью данного параграфа является исследовательское обоснование и описание модели профессиональных компетенций школьного медиатора

Обоснование и описание изменение требований, предъявляемых к школьному медиатору в новых образовательных условиях, должен обладать профессиональными компетенциями, а также заниматься развитием медиативной компетентности.

Федеральной целевой программе развития образования на период 2016-2020 гг. перед школами поставлен ряд задач, одна из которых – формирование ключевых компетенций, определяющих современное качество содержания образования. Под ключевыми компетенциями здесь понимают целостную систему универсальных знаний, умений, навыков, а также опыт самостоятельной деятельности и личной ответственности обучающихся [22, с. 8].

Выдвижение компетенции в качестве ключевого понятия современного образования, а формирование компетенций – в качестве одной из главных целей профессионального обучения – важная особенность нового государственного образовательного стандарта юного человека рассматривают как сложную педагогическую систему, все элементы которой направлены на гармоничное развитие личности ребенка, его социализацию в обществе, воспитание устойчивых норм поведения и общечеловеческих ценностей.

Совместное сотрудничество учителя и ученика в решении общих задач обеспечивает существование и развитие коллектива, который складывается из отдельных личностей, каждая из которых обладает индивидуальностью и неповторимостью [14].

Развивая медиативную компетентность у школьного медиатора, возможно найти новый подход к разрешению и предотвращению спорных и конфликтных ситуаций. Следовательно, медиативные компетенции школьного

медиатора повышают возможности использования современных коммуникативных технологий взаимодействия со спортсменами и родителями, открывают новые пути преодоления сложных и конфликтных ситуаций во всем образовательном процессе [3].

Общение в процессе взаимодействия участников образовательных отношений играет исключительно важную роль как в возникновении, так и в предупреждении конфликтов. Именно в сфере коммуникации зарождается начинается большинство конфликтов. Общение служит основным инструментом предупреждения и завершения подобных ситуаций. Еще Аристотель и его ученики более 2 тысяч лет назад отмечали, что бестактный человек является главным источником конфликтов [16].

Чтобы заниматься предупреждением конфликтов, администрации школы и всему педагогическому коллективу необходимо обладать высоким уровнем медиативной компетентности, иметь четкое представление о том, как конфликты в образовательной среде возникают, развиваются и завершаются, каковы их особенности и причины.

Медиативная компетентность – это способность умело выстраивать взаимодействия и при случае выходить из возникающих трудностей, осознавая и контролируя ситуацию [32].

Цель медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом [19].

Медиативную компетентность необходимо формировать в процессе обучения в вузе, изучая не только специальные, но и общеобразовательные дисциплины (психологию, педагогику, культурологию, логику, право и пр.).

Перспективное массовое высшее образование отличается новым качеством. Выпускник вуза, используя старый багаж знаний и новый подход к решению проблемы, попадает в сложную ситуацию, так как от него постоянно требуется быстрая адаптация к современной ситуации.

Актуальными в процессе формирования профессиональной медиативной компетентности становятся проблемы интеграции в образовании. Ее показателем служат динамичность и обновление информации, в том числе и педагогической. Это отражается на понимании содержания образования.

Обучение медиативной компетентности может стать одним из условий формирования психологической культуры школьного медиатора и эффективным способом разрешения конфликтов в спортивной школе. Развитие данной компетенции востребовано и является одной из приоритетных задач в современных условиях жизни.

В идеале каждый работник образовательной системы должен владеть навыками медиативного подхода. В силу того, что применение технологии медиации невозможно без предварительного обучения, несколько педагогов в школе (2-3 в зависимости от численного состава службы) из числа преподавателей, школьных психологов, социальных педагогов и т.д., должны владеть этой технологией разрешения конфликтов и смогут применять ее элементы в своей обычной практике. Именно они должны выступать посредниками при урегулировании «школьного конфликта», а также научить детей, родителей, учителей и администрацию школы навыкам позитивного мышления и конструктивного поведения в конфликте. Школьный медиатор наряду с урегулированием конфликтов должен распространять принципы медиации. Ведь главное – предупреждение конфликтов.

В проведении самой процедуры медиации медиаторы используют различные техники и методы, которые являются эффективным инструментом медиатора в его работе с конфликтующими сторонами. При разработке метода о школьной медиации был взят за основу медиативный подход, построенный на понимании. В этом подходе изначально заложено позитивное отношение к личности и признание за ней права оставаться действительным.

В конфликте обычно происходит так, что стороны, не имеют возможности и желания понять друг друга, часто предпочитают подавить противника, порой в ущерб самим себе. Получить информацию – мало, ее еще

нужно правильно понять. И это один из аспектов, с которыми работает медиация. Ею производится коррекция нарушенной или деформированной коммуникации, создание условий для понимания сторонами самих себя и друг друга, ведь общение и есть воспитание. От качества общения зависит и качество образования. Именно поэтому одной из основ метода школьной медиации является позитивное общение. Школьная медиация – это своеобразная школа общения.

Сложные конфликтные ситуации в воспитательно-образовательной сфере возникают ежеминутно, так же как и в жизни в целом. Медиация относится к конфликтам, как к неотъемлемой части жизни, конфликт несет разрушительный потенциал. Поэтому одна из задач школьной медиации – направить энергию конфликта не в разрушительное, а в создающее русло.

Сложные отношения, бывает, складываются между родителями и учителями в силу правовой неграмотности обеих сторон, а также неумения общаться друг с другом, слушать и слышать другую сторону, сопереживать. Часто учителя становятся жертвами недопонимания и потребительского отношения родителей. Поэтому важно, чтобы каждая сторона поняла, что у всех есть равные права, была осведомлена об этих правах, при этом в полной мере осознавая, что за любым правом следует обязанность и ответственность.

Медиативный подход основан на диалогичном общении всех сторон, предполагающем равноправие и предоставление равного пространства для самовыражения и защиты своих интересов. А для реализации этих возможностей все стороны должны четко представлять меру своей ответственности.

Использование технологии медиации может оказаться полезным школе так как медиация напрямую работает на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- на формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми в процессе различных видов деятельности;

- на формирование осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;

- на формирование готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания. А также на достижение метапредметных результатов, таких как:

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;

- планирование и регуляция своей деятельности;

- владение устной речью.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что метод медиации полезен и нужен в школьной практике. И, несмотря на множество нюансов, связанных с внедрением этой технологии в школах, есть основания полагать, что появление служб медиации в образовательных учреждениях принесет весомые педагогические и социальные плоды уже в ближайшем будущем. Именно для этого нужно развивать медиацию, нужно создавать новые центры и обучать педагогов процедуре медиации.

На данный момент существует три организационные модели школьной службы медиации: *профилактическая; воспитательная (педагогическая); сервисная* [18]. В таблице 7 представлено сравнение данных моделей по следующим критериям: назначение, заказчик, объект деятельности, форма организации, сотрудничество.

Как видим, различия в форме организации службы, ее структуре и объекте напрямую зависят от цели деятельности службы: профилактическая модель решает задачи снижения криминализованности школьной среды; воспитательная (педагогическая) – воспитания и развития детей, участвующих в школьной службе медиации; сервисная – ориентирована на предоставление соответствующих услуг (оказание помощи в разрешении конфликтов).

Однако дело в том, что служба не может поставить себе цели самостоятельно. Цели службе ставит заказчик. Если заказчики – сами ученики, их цель одна: получить возможность не карательного, конструктивного разрешения конфликтов [28]. Этой цели лучше всего соответствует третья, сервисная, модель службы.

Таблица 7 – Модели организации школьной службы медиации

Критерии	Профилактическая модель	Воспитательная (педагогическая) модель	Сервисная модель
Назначение	Ориентирована на профилактику безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Призвана декриминализовать подростковую среду, содействовать устранению причин противоправного поведения школьников	Ориентирована на решение задач воспитания; обучения работе в команде, совершенствования коммуникативных навыков и нравственных качеств. Содействует проявлению детской активности, является способом самореализации детей в позитивном ключе	Ориентирована на оказание помощи в решении конкретных конфликтных ситуаций. Содействует проявлению самостоятельности, и ответственности; предоставляет возможность влияния на управление внутри-школьными процессами
Заказчик	Школьная администрация (в этом смысле модель можно назвать административно-профилактической)	Педагоги и дети, задействованные в службе медиации (тем самым они дают ей заказ на свое развитие)	Ученики (ученический актив), а также клиенты, являющиеся потребителями услуг школьной службы медиации
Объект деятельности	Детская школьная среда	Детский коллектив школьной службы медиации	Школьники (педагоги, родители), имеющие запрос на мирное разрешение конфликтов
Форма организации	В качестве структурного подразделения социально-педагогического блока администрации учреждения образования (с подчинением руководству учреждения)	В качестве одной из форм системы воспитательной работы школы (организационно это может быть клуб или другое объединение по интересам, детская общественная организация и пр.)	В качестве независимого органа школьного самоуправления (возможно с совместным комплектованием из числа школьников и учителей)
Сотрудничество	С педагогом социальным, психологом, советом профилактики и др.	С педагогом социальным, психологом, учителями руководителями объединений по интересам и др.	С педагогическим коллективом, родителями

Если заказчик – администрация школы, то цели деятельности службы могут формулироваться иначе: снижение уровня конфликтности в школе; воспитание установок толерантного сознания; профилактика правонарушений и т. п. В этом случае целесообразно организовывать работу школьной службы медиации согласно профилактической или педагогической модели. Заказчиком может выступить и группа инициаторов создания службы примирения – как правило, ученический актив или детско-взрослая команда. В зависимости от целей, которые они ставят перед собой (изменение ситуации в школе, формирование коммуникативных качеств, мирное разрешение конфликтов и т. д.), будет осуществляться выбор модели организации школьной службы медиации.

Таким образом, интересы заказчика являются определяющими для характера деятельности службы. Вследствие этого появляются различные варианты целеполагания, комплектования и организационные модели работы службы.

Деятельность школьных служб медиации в рамках каждой из представленных моделей основывается на определенных *принципах*.

Приоритет принципов медиации. Принцип предполагает, что служба в своей деятельности ориентируется на четкое соблюдение основных принципов медиации: добровольность участия сторон, равноправие сторон, нейтральность медиатора, конфиденциальность процесса медиации.

Самостоятельность службы медиации. Принцип предусматривает самостоятельность школьной службы в выборе форм деятельности и организации процесса медиации.

Открытость службы медиации. Принцип предполагает внимание к потребностям всех участников школьного коллектива, т. е. предусматривает возможность обращения в школьную службу медиации как школьников, так и педагогов, администрации, родителей.

Развитие службы медиации. Принцип предполагает готовность службы к изменению, развитию, наращиванию потенциала как за счет внутренних

резервов, так и за счет внешней поддержки: создание авторитета службы, наличие профессионального сопровождения (обучение, супервизия).

В связи с этим нам необходимо понимать, каково место у нас, психологов, в образовательной среде, в которой появилась служба школьной медиации. Заменит ли медиатор психолога в школе? Этот вопрос требует разъяснения как для школьников, педагогов и родителей, как и для самих медиаторов, так как медиатор может иметь или не иметь психологического образования, а психолог обязательно должен иметь профессиональное психологическое образование (таблица 8).

Таким образом, мы видим различные позиции, различные задачи.

Развитие медиации в педагогическом образовании становится одной из приоритетных задач образовательной политики. Практическая значимость исследования заключается в продвижении практик медиации для разрешения конфликтов между субъектами образовательного процесса. Медиация является современной педагогической технологией, направленной на формирование ответственной позиции участников конфликта и создание безопасной среды в образовании. На основе документов по процедурам медиации в школах были выявлены проблемные аспекты внедрения медиации в образовательную среду региона. Теоретический анализ и экспертный опрос позволили выделить дефициты подготовки учителей в контексте использования технологии медиации для предупреждения и разрешения конфликтов на всех уровнях образования.

О.Г. Смолянинова, доктор педагогических наук, профессор в работе «Дефициты компетенций педагогов в контексте использования технологии медиации в образовании» провела в рамках своего исследования экспертный опрос о значимости дидактических компонентов в программе подготовки педагогов, готовых использовать медиативные технологии в профессиональной деятельности.

Таблица 8 – Сравнительная таблица функции школьного медиатора и педагога-психолога

Требования и условия труда	Медиатор	Педагог-психолог
Требование к возрасту и стажу работы	Медиатором на профессиональной основе может быть физическое лицо, достигшее возраста 25 лет	Без предъявления требований к стажу работы
Образование	Имеющее высшее образование и получившее дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации	Педагогом-психологом может быть лицо, имеющее высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология»
Функция	Медиатор – это независимый нейтральный посредник в переговорах	Психолог - профессиональный помощник системы образования в повышении психологического благополучия всех субъектов образовательного процесса
Главный объект внимания	Предмет спора	Ребенок
Задача	Вести переговоры сторон по определенным этапам, поддерживать стороны в поиске решения, уравнивая их в переговорах, а не прояснять и не изменять отношения между партнерами	Изучение психологических причин, которые привели к конфликту, внутриличностных проблем сторон конфликта, прояснение эмоций и чувств конфликтующих, выбор стратегии повышения психологического благополучия личности.
Характер взаимодействия	Идет работа со всеми сторонами конфликта	Чаще - индивидуальная работа с пострадавшим от конфликта

Анализ результатов экспертного опроса практикующих медиаторов позволил зафиксировать разрыв между запросом общества к профессиональным компетенциям современных педагогов по управлению конфликтами в системе образования и существующим уровнем сформированности компетенций практикующих учителей и медиаторов [30]. Отношения и взаимодействие субъектов образовательного процесса – одна из наиболее острых проблем в современном образовании. Для приобретения

навыков межличностного взаимодействия необходимо развитие культуры диалога и конфликтной компетентности субъектов образования, использование передового опыта гуманистической педагогики. Современный педагог, отвечая на вызовы времени, является носителем педагогической культуры, которая проявляется как в процессе обучения, так и в его манере общения и взаимодействия в классе и в трудовом коллективе.

Преподаватель – это медиатор, посредник, проводник духовных ценностей и культурных норм. Профессиональный стандарт педагога основного и среднего общего образования, опубликованный 18 октября 2013 года, устанавливает как необходимое умение учителей школ «...владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения» Обращение к медиации в сфере образования – это консолидация знаний из областей педагогики, психологии и антропологии для урегулирования конфликтов и гармонизации межличностных отношений участников педагогического процесса. Необходимо понимать трудности формирования личностной идентичности и определять пути преодоления негативных проявлений во взаимоотношениях между субъектами образования [27].

Медиативные технологии в образовании способствуют нормализации межличностного взаимодействия взрослых и обучающихся: развивают эмпатию, учат слушать и слышать друг друга, принимать позицию другого и учитывать его интересы, находить компромиссные решения в интересах обеих сторон. С использованием технологии медиации возможны конструктивные, взаимоприемлемые варианты разрешения конфликтов, обогащающие опыт участников конфликта, перевод конфликтной ситуации в ситуацию развития [30].

Степень научной разработанности проблемы недостаточно высока, но с каждым годом интерес к изучению данной темы возрастает. Гуманистическая теория, личностно- и социально-ориентированный подходы к воспитанию и

обучению находят продолжение и развитие в многочисленных работах современных ученых и практиков [12].

На сегодняшний день существуют различные виды подготовки медиаторов: образовательные программы университетов (таковых в России немного, и Сибирский федеральный университет входит в число реализующих программу магистратуры «Медиация в образовании»), курсы повышения квалификации, тренинги по проектам, дистанционные курсы и обучение на рабочих местах. Несмотря на ряд исследований, посвященных подготовке медиаторов на основе профессиональных стандартов в России и за рубежом, профессиональным сообществом не сформирована единая модель ключевых компетенций медиатора. Текущие эмпирические исследования, оценивая эффективность обучения, как правило, не конкретизируют содержание и структуру компетенций, необходимых для профессиональной деятельности медиатора. Подавляющее большинство сотрудников служб примирения в школах – это учителя, психологи, социальные педагоги, прошедшие краткосрочные курсы повышения квалификации в центрах повышения квалификации. Сотрудники школьных служб примирения проходят подготовку продолжительностью всего 72 часа, изучая лишь базовые понятия: принципы, стадии и этапы медиации; метод школьной медиации; нормативно-правовые акты; профессиональная этика медиатора. Также слушатели курса получают знания по вопросам организации и содержанию деятельности службы медиации в общеобразовательной организации для реализации распоряжения по созданию школьных служб примирения. Курс длится всего десять дней и не предусматривает активных методов обучения, необходимых для подготовки компетентных специалистов, что является причиной недостаточного уровня профессионализма, а в ряде случаев демонстративно-отчетной деятельности служб медиации в школах [30].

Кроме того, в ходе бесед и обсуждений с руководителями школьных служб примирения было отмечено, что многие из них имеют нулевую статистику практики медиации: школы предпочитают разрешать конфликты

традиционными авторитарными методами. Это актуализирует необходимость применения медиации в школах и регулярной организации курсов повышения квалификации для педагогов.

Для выявления дефицитов педагогического образования были выделены две целевые группы: группа студентов – будущих педагогов и группа работающих учителей. В целевой группе студентов были выявлены следующие дефициты: проблемы коммуникации между субъектами образовательного процесса; психологические проблемы адаптации и социализации обучающихся; интолерантность и конфликтность субъектов образования.

По мнению респондентов, реализация практик медиации в образовании способствует развитию следующих образовательных результатов:

- 1) поликультурное мировоззрение студентов;
- 2) конфликтная компетентность будущих педагогов;
- 3) развитие и популяризация медиативных навыков и ресурсов медиации.

По итогам интервьюирования целевой группы преподавателей были выявлены следующие недостатки:

- недостаточный уровень компетенции межкультурного взаимодействия педагогов;
- неспособность профессионально и своевременно реагировать на образовательные потребности конкретных учащихся или групп, классов;
- отсутствие эффективных механизмов включения родителей в процессы адаптации, интеграции и социализации детей в образовательном пространстве;
- отсутствие учебно-методических ресурсов, ориентированных на культурное разнообразие учащихся.

Результаты экспертной оценки показывают разрыв между востребованностью компетенций и существующим уровнем их развития у практикующих медиаторов.

В работе наших зарубежных коллег наблюдались существенные различия в уровне экспертной оценки и самооценки эмпатии медиаторов. Они утверждают, что «особое взаимодействие между концепциями медиаторов, их

поведенческими паттернами и восприятием инструкторов при работе с навыками эмпатии и нейтральности, ... неспособность продемонстрировать необходимое выражение эмпатии и нейтральности ... – это также может быть связано с когнитивным диссонансом на процедурах» [46].

В процедурах медиации очень важна нейтральная позиция медиатора в противовес предвзятости и пристрастности. Современные ученые считают, что *нейтральность* – это навык, который трудно развить у медиаторов [45]. Проблема сохранения нейтральности заключается в том, что это качество зависит от черт характера, которые довольно трудно изменить во время одного курса обучения.

Эмпатия – это важная составляющая профессиональной компетенции медиатора, несмотря на то что всем конфликтам присущи эмоциональные аспекты. Посредники должны обладать эмоциональной грамотностью, чтобы верно распознавать эмоции вовлеченных сторон. Игнорирование эмоциональных аспектов сути конфликта может отрицательно сказаться на успешности процедуры медиации [43]. При обучении медиаторов важно развивать эмоциональный интеллект как компонент «базовой позиции медиатора». Эмоциональный интеллект включает в себя четыре компетенции: способность осознавать собственные эмоции; способность осознавать эмоции других и способность управлять как своими эмоциями, так и эмоциями других [33]. Саморефлексия эмоционального состояния позволяет медиаторам избежать профессионального выгорания и эффективно выполнять свою работу.

Компетенция межкультурного взаимодействия – это интегральная характеристика личности, представляющая собой систему поликультурных знаний, навыков, умений, ценностей, интересов, поликультурных качеств, опыта, необходимых в жизни и деятельности для взаимодействия с представителями различных культур (разные расы, национальности, социальные группы, верования). Она может рассматриваться в нескольких аспектах: когнитивном, ценностном, деятельностном, рефлексивном [43; 45; 36]. В структуру компетенции, помимо идентичности и толерантности, на наш

взгляд, входит такой компонент взаимодействия, как конфликтная продуктивность, реализующийся на всех уровнях. Мы полагаем, что развивать компетенцию межкультурного взаимодействия педагогов возможно посредством освоения медиативных практик [12; 30; 36; 43].

По результатам эмпирических исследований и теоретического анализа была выявлена недостаточность использования продуктивных технологий профилактики и разрешения спорных и конфликтных ситуаций на всех ступенях обучения. Анализ результатов проведенного исследования позволил определить дефициты субъектов образовательного процесса, связанных с выполнением приоритетной задачи развития службы школьной медиации в период модернизации педагогического образования. Основной проблемой является недостаточная квалификация практикующих медиаторов и их низкая численность в региональной системе образования [30]. Кроме того, выявлено отсутствие необходимого научно-методического обеспечения реализации программ педагогического образования.

Использование медиации в образовании требует дальнейших исследований и системной работы институтов гражданского общества по развитию культуры диалога субъектов образования. В современной школе до сих пор не завершено формирование у педагогов и специалистов служб целостного представления о процедуре медиации [21].

Значимым становится обновление теоретических знаний о новых способах предотвращения и мирного разрешения конфликтов с использованием медиативных и восстановительных практик в образовательных учреждениях.

Итак, на основе анализа проблем и перспектив развития медиативной практики, выявление уровня готовности практикующих медиаторов в системе среднего образования, предложение способов в преодолении дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан по итогам проведенного теоретического исследования в первой главе можно сделать следующие выводы:

1. Теоретически обоснованы современные научные источники о

необходимости и раскрытии сущности процесса развития профессиональной компетенции школьных медиаторов.

2. Определены и систематизированы дефициты профессиональных компетенций медиаторов и разработана модель дидактического обеспечения и сопровождения подготовки медиаторов.

3. Обоснована программа научно-методической подготовки и повышения квалификации профессиональных компетенций школьного медиатора.

2. Исследование профессиональных компетенций практикующих школьных медиаторов Казахстана

2.1. Подбор и обоснование диагностических методик оценивания и самооценивания профессиональных компетенций школьных медиаторов

В первом разделе исследования была подготовлена теоретическая основа для организации экспериментальной работы.

В данной главе будет представлена апробация и описан педагогический эксперимент, позволяющий проверить действенность методических рекомендаций по устранению дефицита профессиональных компетенции школьных медиаторов, с созданной системой диагностики инструментария профессиональных компетенций школьных медиаторов. В главе на основе контент-анализа научных источников и нормативных документов в сфере медиации выделены *индикаторы* уровня сформированности социально-безопасной среды; задачи, функции и направления деятельности школьных служб медиации, определены индикаторы эффективности условия жизнеспособности. Описана структура особенностей и границы применения медиации в образовательных конфликтах. Представлена модель формирования медиативной культуры и структура компетенций медиатора.

Исследование профессиональных компетенций практикующих школьных медиаторов Казахстана строилось в несколько этапов, описанных в параграфах данной главы.

Целью данного параграфа является подборка и обоснование диагностических методик оценивания и самооценивания профессиональных компетенций школьных медиаторов

Несомненно, профессия медиатора требует специальной профессиональной подготовки, которую нельзя просто заменить знаниями и умениями в конфликтологии, хотя для психолога, педагога-психолога они необходимы.

Школьная медиация позволяет интегрировать медиативные принципы в систему взаимодействия участников образовательно-воспитательного процесса в целом, что создает основу для полномасштабной профилактической работы.

Внедрение в практику школьных служб примирения существует в России с начала 90-х годов. Расширяется сеть региональных организаций школьных служб медиации. На 2019 г. существовало более 1000 служб школьной медиации в различных регионах РФ. В Казахстане в г. Астана (ныне г. Нур-Султан) в 2011 году запустили пилотный проект в нескольких школах, но развития она так и не получила.

Служба школьной медиации – эта служба, созданная в образовательной организации и состоящая из:

- ее работников (психолог, социальный педагог, другие педагоги);
- учащихся/обучающихся старших классов (членов «группы равных»);
- инициативных родителей.

«Ключевые» фигуры службы школьной медиации (куратор, члены «группы равных») должны пройти необходимую подготовку и обучение основам метода школьной медиации.

Основная *цель* служб школьной медиации состоит в формировании благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации детей и подростков, в том числе, при возникновении трудных жизненных ситуаций, включая вступление их в конфликт с законом.

Ключевыми *индикаторами* уровня сформированности социально-безопасной среды для эффективного развития и социализации личности являются:

- снижение деструктивного влияния между участниками образовательного процесса неизбежно возникающих конфликтов за счет обучения основам медиации педагогических работников, а также детей (медиативному подходу и технологиям позитивного общения в «группах равных»);

- снижение агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей;

- сокращение количества правонарушений, совершаемых несовершеннолетними;

- формирование условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития ребенка;

- повышение уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников образовательного процесса.

При этом с помощью медиации и восстановительного подхода будет создана новая, более эффективная система помощи семье и детям, а также защиты и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп, в том числе детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации или вступивших в конфликт с законом.

Достижение поставленной цели в рамках метода школьной медиации обеспечивается путем решения следующих основных *задач*:

1) создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей всех возрастов и групп (включая детей, попавших в трудную жизненную ситуацию и находящихся в социально опасном положении - детей из неблагополучных семей, детей с девиантным и делинквентным поведением);

2) формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у всех участников педагогического процесса (в особенности - у детей и подростков) в целях повышения их социальной компетентности (образовательный аспект), а также для решения задач воспитательного характера (для формирования у учащихся конфликтологической культуры, самостоятельности, ответственности, социальной нормативности);

3) повышение эффективности профилактической и коррекционной работы с детьми, попавшими в трудную жизненную ситуацию и находящимися в социально опасном положении;

Деятельность служб школьной медиации направлена на формирование безопасного пространства (среды) не только для детей, но и для взрослых,

путем содействия культуры конструктивного поведения в различных конфликтных ситуациях.

Основными *функциями* школьной службы примирения являются:

1. Восстановительная – восстановление статуса пострадавшего и обидчика в обществе, отношений между ними и в школьном сообществе.

2. Образовательная – повышение коммуникативной компетентности учащихся и педагогов.

3. Воспитательная (стимулирование развития рефлексии, самостоятельности, принятия на себя ответственности, планирования будущего, осознания ценности отношений).

4. Профилактическая (предотвращение конфликтов).

Основные *направления деятельности* служб школьной медиации:

- проведение просветительской работы (в отношении медиации) среди учеников, их родителей и педагогического состава;

- разрешение разнообразных и разнонаправленных конфликтов, возникающих в образовательной организации;

- предотвращение возникновения конфликтов, препятствование их эскалации;

- формирование коммуникативных умений у детей, подростков, педагогов и родителей (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения);

- профилактика социальных аномалий среди детей и подростков (безнадзорности и беспризорности, наркомании, алкоголизма, табакокурения, правонарушений несовершеннолетних);

- профилактическая и коррекционная работа с детьми и семьями, находящимися в социально опасном положении.

Школьная медиация обладает рядом *особенностей*, таких, как:

1) Большое значение воспитательных эффектов (порой положительные изменения в сознании подростка даже важнее, чем разрешение конкретного конфликта).

Так, например, «... обучая детей умению разрешать конфликты с помощью медиативного подхода, мы учим их уважать себя, а также ценить и принимать другого. Мы способствуем проявлению у детей чувства собственного достоинства, а также воспитываем ответственное отношение к своим действиям, поступкам и жизни в целом. Медиативный подход учит их умению занимать и развивать активную жизненную позицию, принимая на себя ответственность за дальнейшее развитие собственного жизненного сценария, а также сознавая силу своего влияния на окружающий мир. Очень важно научить детей умению правильно реагировать на конфликтные ситуации».

2) Высокая значимость урегулирования отношений (т.к. конфликтующие стороны будут продолжать встречаться в школе).

3) Необходимость работы с последствиями «административного урегулирования конфликта» (директором, психологом, социальным педагогом) у конфликтующих сторон (в виде негативного настроения, предубеждений, страхов).

4) Большую роль в процессе медиации играет отношение к конфликту и конфликтующим сторонам со стороны одноклассников (порой работа медиатора только со сторонами конфликта вообще не имеет смысла, поскольку если достигнутые договоренности и изменения поведения не будут поддержаны классом и педагогами, то подростки предпочтут вернуться к привычным и принимаемым классом формам общения).

5) Зачастую в конфликте невозможно четко развести роли «обидчика» и «жертвы» (эмоциональные конфликты), могла иметь место длительная «предыстория» конфликта.

В функционировании школьной службы медиации возможны ряд проблем, в частности:

- школьники могут уклоняться от участия в медиативной деятельности, т.к. это может отразиться на их отношениях со сверстниками;

- если служба примирения создана как формальная структура и фактически не проводит медиацию (или другие восстановительные программы), то в школьном сообществе не происходят изменения в способах реагирования на конфликтные ситуации, и такую службу нельзя считать действующей;

- хотя проведение медиаций продемонстрирует новые образцы отношений, но общие изменения в школе будут происходить довольно медленно (новая деятельность, как правило, очень уязвима и нестабильна, у прежнего способа реагирования школы на конфликты есть сила традиции и инерции);

- поддержание жизнеспособности службы требует активной, заинтересованной и ответственной позиции со стороны взрослых, особенно - директора образовательной организации, куратора службы школьной медиации, психологов и педагогов (которые будут направлять детей на медиацию);

- осуществляющие медиацию (педагоги и учащиеся) часто наталкиваются на недопонимание со стороны педагогического состава;

- служба школьной медиации часто теряет свой авторитет в среде школьников, так как внедряется по «указке сверху» (по этой же причине медиацию могут «саботировать» администрация и педагоги).

Школьная медиация имеет свои довольно четкие *границы применения* или *ограничения*:

- не все конфликты можно разрешить, используя этот метод;

- дети не должны разрешать конфликты между взрослыми (родителями и учителями, администрацией и педагогами и т.п.).

Можно выделить ряд *условий жизнеспособности* службы школьной медиации:

1. Наличие «поля деятельности» – достаточно числа конфликтов (зачастую скрываются как самими школьниками, так и педагогами и администрацией).

2. Поддержка идеи школьной медиации со стороны:

- администрации (особенно – директора и заместителя директора по учебно-воспитательной работе);

- педагогического состава (готовность «поделиться полномочиями» в решении конфликтов детьми, в частности, передача информации о конфликтах в службу примирения).

3. Наличие претендента на роль куратора службы (на добровольной основе), который соответствует ряду требований – таких, как:

- поддержка идеи восстановительной медиации;

- готовность (добровольная) осуществлять функции куратора в течении трех лет;

- готовность к обучению медиативному методу и проведению медиаций (обучение взрослых составляет не менее 120 часов);

- имеющий доступ к информации о конфликтных ситуациях в школе;

- пользующийся авторитетом у учителей и учеников;

- способный отстаивать своё мнение перед администрацией; - способный организовать службу школьной медиации.

4. Наличие городской (областной) ассоциации медиаторов, в которую куратор может обратиться за поддержкой.

В настоящее время созрели условия для того, чтобы школьные службы медиации в Республике Казахстан, уже прошедшие этап экспериментальной апробации, стали внедряться повсеместно.

Особый для нас научный интерес вызвал опыт внедрение в практику школьных служб примирения в России. Где сегодня есть более 1000 служб школьной медиации в различных регионах РФ. С этой целью рассмотрим наиболее близкий регион: (на примере опыта Сибирской школы медиации городов Красноярска и Новосибирска) где развитие медиации в педагогическом образовании становится одной из приоритетных задач образовательной политики.

В работе Смоляниновой О.Г. «Дефициты компетенций педагогов в контексте использования технологии медиации в образовании» установлено, что «... отношения и взаимодействие субъектов образовательного процесса – одна из наиболее острых проблем в современном образовании». Более того, «... для приобретения навыков межличностного взаимодействия необходимо развитие культуры диалога и конфликтной компетентности субъектов образования, использование передового опыта гуманистической педагогики. Современный педагог, отвечая на вызовы времени, является носителем педагогической культуры, которая проявляется как в процессе обучения, так и в его манере общения и взаимодействия в классе и в трудовом коллективе». Тем более, что «... преподаватель – это медиатор, посредник, проводник духовных ценностей и культурных норм. Профессиональный стандарт педагога основного и среднего общего образования, опубликованный 18 октября 2013 года, устанавливает как необходимое умение учителей школ «...владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения» [30].

Обращение к медиации в сфере образования – это консолидация знаний из областей педагогики, психологии и антропологии для урегулирования конфликтов и гармонизации межличностных отношений участников педагогического процесса. Необходимо понимать трудности формирования личностной, национальной и этнической идентичности и определять пути преодоления негативных проявлений во взаимоотношениях между субъектами образования. Медиативные технологии в образовании способствуют нормализации межличностного взаимодействия взрослых и обучающихся: развивают эмпатию, учат слушать и слышать друг друга, принимать позицию другого и учитывать его интересы, находить компромиссные решения в интересах обеих сторон. С использованием технологии медиации возможны конструктивные, взаимоприемлемые варианты разрешения конфликтов, обогащающие опыт участников конфликта, перевод конфликтной ситуации в ситуацию развития.

На сегодняшний день существуют различные виды подготовки медиаторов:

- образовательные программы университетов (например, Сибирский федеральный университет входит в число реализующих программу магистратуры «Медиация в образовании»);

- курсы повышения квалификации;

- тренинги по проектам;

- дистанционные курсы и обучение на рабочих местах.

Несмотря на ряд исследований, посвященных подготовке медиаторов на основе профессиональных стандартов в России и за рубежом, профессиональным сообществом не сформирована единая модель ключевых компетенций медиатора. Текущие эмпирические исследования, оценивая эффективность обучения, как правило, не конкретизируют содержание и структуру компетенций, необходимых для профессиональной деятельности медиатора. Работы, посвященные анализу процесса обучения медиаторов, не описывают опыт развития их мастерства.

В связи с этим, остановимся подробно на работе «Медиация и подготовка слушателей к ее проведению на основе профессиональных стандартов». В данной научной статье автор Э.Г. Скибицкий представляет структуру программы профессиональной подготовки, цель которой – освоение компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретения новой квалификации в области медиации. Раскрывает содержание этапов подготовки слушателей к проведению медиативного процесса [29].

Ученый Э.Г. Скибицкий считает, что формирование медиативной культуры это интегрированный, развивающийся и усложняющийся процесс, требующий глубоко продуманных координации, технологического и дидактического обеспечения психолого-педагогической и профессиональной подготовки специалистов. Структура медиативной культуры (рис. 1) включает в себя *организаторскую, информационную, этическую, коммуникативную,*

технологическую и правовую взаимосвязанные компетенции. Каждая из них предполагает наличие совокупности знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления процесса медиации. Кроме того, медиативная культура предполагает владение навыками межличностного диалогового равноправного субъект-субъектного коммуникативного взаимодействия.

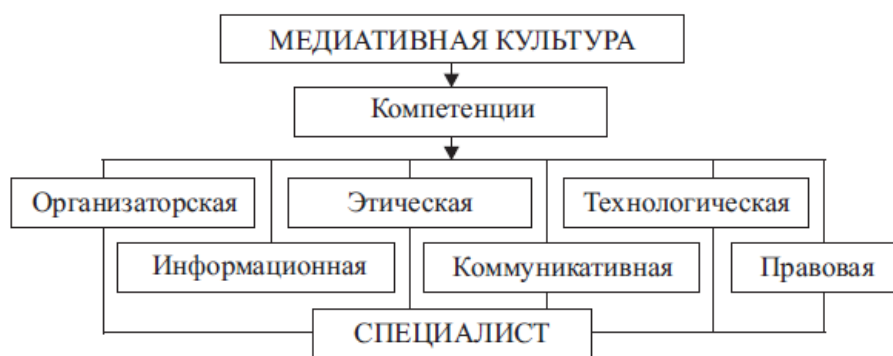


Рисунок 1 – Структурное представление медиативной культуры специалиста в области медиации (по работе Скибицкого Э.Г. [29])

Для формирования медиативной культуры предлагается многокомпонентная функционально-процессуальная педагогически полезная методическая система, разработанная на основе полипарадигмального подхода, включающего в себя субъектно-компетентностный, системно-деятельностный, интегративно-развивающий, индивидуально-дифференцированный, контекстно-модульный и андрагогико-акмеологический подходы. Каждый из названных подходов позволяет решать строго ограниченный круг задач, связанных с разработкой методической системы, которая характеризуется целостностью, согласованностью и взаимосвязанностью компонентов. Эти научные подходы не противоречат, а дополняют друг друга, так как акцентируют внимание разработчиков на различных этапах формирования медиативной культуры специалиста [29].

Методическая система представляет собой организованную совокупность взаимосвязанных и взаимообусловленных контуров – внешнего и внутреннего.

Внешний контур создают социальный заказ, принципы, задачи, условия, функции, научные подходы и результат. Элементы внешнего контура служат основой для построения методической системы. Внутренний контур системы включает (в качестве обеспечивающих ее функционирование и целенаправленное воздействие на специалиста) мотивационно-целевой, предметно-содержательный, когнитивно-функциональный (когнитивно-операциональный), оценочно-коррекционный, рефлексивно-прогностический компоненты и педагогический мониторинг (рис. 2).



Рисунок 2 – Структурное представление методической системы программы профессиональной подготовки

Эти компоненты образуют определенную целостность, позволяющую решать многоаспектные педагогические задачи формирования медиативной культуры специалиста. Будучи теоретической конструкцией, рассматриваемая структурно-функциональная методическая система обеспечивает

целенаправленное практическое воплощение ее психолого-педагогических и технологических возможностей.

Содержание реализуемой профессиональной программы и (или) отдельных ее компонентов (дисциплин (модулей), практик, стажировок) должно быть направлено на достижение целей программы, планируемых результатов ее освоения.

Программа профессиональной подготовки специалистов (слушателей) разрабатывается образовательной организацией на основании профессиональных стандартов (при их наличии) или установленных квалификационных требований к результатам освоения образовательных программ.

В соответствии со структурой медиативной культуры специалиста и логикой формирования компетенций целесообразно выделить три этапа подготовки: информационный, функциональный и интегрирующий. Схематично процесс формирования компетенций, необходимых при проведении медиативного процесса, представлен на рис. 3.

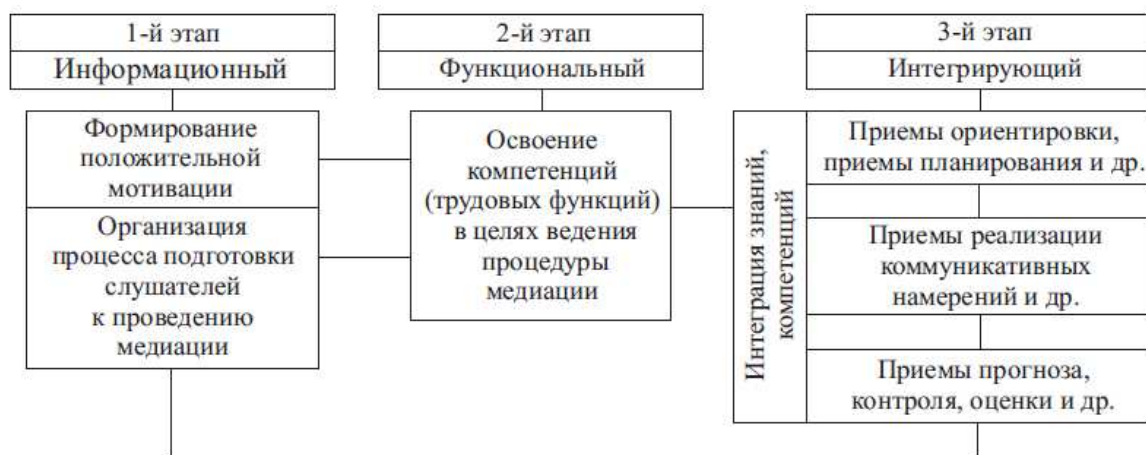


Рисунок 3 – Иллюстрация процесса подготовки слушателей к ведению процедуры медиации

На информационном этапе реализуются мотивационно-целевой и предметно-содержательный компоненты, на функциональном – когнитивно-

функциональный, на интегрирующем – оценочно-коррекционный и рефлексивно-прогностический компоненты, входящие в структуру методической системы. Методический подход, предполагающий соответствие требованиям педагогической теории и практики позволяет предусмотреть как формирование функциональных навыков, так и совершенствование компетенции у практикующих школьных медиаторов. Это является очень важным для начинающих школьных медиаторов казахстанской системы образования.

На основе выше изложенного была разработана программа курсов для школьных медиаторов, обладающая гибкой структурой, по отношению к аудитории медиаторов с разным уровнем подготовки.

Поэтому идея по содержанию учебного модуля для учителей, других специалистов имеющих опыт медиативной практики и не имеющих опыта работы заключается в рассмотрении рациональных способов организации процесса обучения, с максимальной пользой и применением эффективных приемов обратной связи, позволяющее проследить динамику успешности всех участников курса, рассмотренных в приложениях (Приложения А, Б, В).

Деятельность участников курса организована в следующей последовательности, в соответствии с задачами по подготовке школьных медиаторов для казахстанских школ:

1. Теоретический обзор.
2. Выявление трудностей, барьеров препятствующие созданию благоприятной коммуникативной среды для общения.
3. Исследование собственной практики школьного медиатора и изучение выявленных проблем.
4. Практические тренинги направленные на устранение проблем.
5. Диагностика сформированности функциональных навыков у школьных медиаторов, выявление динамики совершенствования навыков у практикующих медиаторов.

6. Рефлексия. Составление плана саморазвития для достижения целенаправленного результата при проведении медиации в школьной среде.

7. Обратная связь тренера.

При этом тренеры могут применять отдельные задания, при необходимости дополняя его новыми ресурсами и инструментами в зависимости от конкретных задач по выявленной проблеме. В рамках таких курсов предоставляется возможность дифференцированного подхода, учитывая дефициты профессиональных компетенции школьных медиаторов в Республике Казахстан, рассмотренных в приложениях (Приложения Д, Ж).

Ожидаемые результаты предполагают устранение пробелов в теоретических знаниях, формирование практических навыков у начинающих медиаторов в школах Казахстана.

2.2. Проведение педагогического эксперимента

В первой главе (параграф 1.3) нами были установлены, что одним из актуальных и востребованных в современном образовательном процессе условий является создание моделей служб школьной медиации в Республике Казахстан. Данное направление так быстро развивается ввиду высокой востребованности специалистов в сфере разрешения конфликтов в системе образования Казахстана.

В этой связи, Министерством образования и науки Республики Казахстан осуществляется поддержка работы психологов по снижению уровня агрессии, насилия и дискриминации в школах. В рамках долгосрочных и краткосрочных курсов повышения квалификации педагогов-психологов проводятся тематические семинары, тренинги, мастер-классы. В школах была введена должность педагога-психолога и социального педагога в 2008 году.

Одной из наиболее значимых инициатив в регулировании школьных конфликтов является модельная программа «Профилактика и реагирование на насилие в образовательных учреждениях Восточно-Казахстанской области

Республики Казахстан». Данная программа реализуется с 2013 года в рамках сотрудничества Уполномоченного по правам человека, ЮНИСЕФ, Министерства иностранных дел Норвегии и областного управления образования ВКО. Участниками программы стали 7 государственных школ и 3 интернатных учреждения области. Цель проекта – внедрение в школы 16 ключевых компонентов, к которым относится разработка системы выявления, реагирования, предупреждения насилия в школах, создание Школьной команды безопасности, механизма перенаправления случаев насилия в «правильные службы» и др. В будущем планируется внедрение данного проекта во все школы страны.

Вопросы подготовки профессионально компетентных школьных медиаторов в Республике Казахстан в современных условиях являются актуальными и требуют к себе пристального внимания с целью проработки практической составляющей построения такой работы в условиях обновленного содержания образования.

По мнению экспертов Национальной академии образования им. И. Алтынсарина «... для успешной интеграции медиативной практики в сферу образования необходимо на основе личностных компетенции педагога в соответствии с Профессиональным стандартом педагога необходимо создать качественный диагностический инструмент, позволяющий выявить потребности в получении новых знаний, необходимые для профессиональной медиативной практики» [24].

В данном параграфе *описаны результаты* апробации и экспериментальной проверки действенности методических рекомендаций по устранению дефицита профессиональных компетенции школьных медиаторов, с созданием системы диагностики (инструментарий) профессионально значимых качеств школьных медиаторов.

Кроме того, нами были изучены типы и причины конфликтов в образовательных учреждениях Республики Казахстан, определен потенциал технологий медиации для их решения, выявлены дефициты в компетенциях

педагогов и уточнены дидактических компонентов подготовки медиаторов для образования.

Медиация в сфере образования является инновационной педагогической и воспитательной технологией, опирающейся на культурные и общечеловеческие ценности, способствует позитивному и продуктивному взаимодействию субъектов образовательного процесса.

В качестве методов исследования использовались: контент-анализ зарубежных и российских научных публикаций, социологический опрос, сравнительный анализ компетенций российских и казахстанских медиаторов на основе экспертного опроса по адаптированной методике.

Базами экспериментального исследования являлись образовательные учреждения:

- «Национальная академия образования имени И. Алтынсарина (г. Нур-Султан);
- Центр среднего образования Национальной академии образования имени И. Алтынсарина;
- Центр координации методологического обеспечения содержания среднего образования;
- экспериментальные школы.

Целевыми группами в эксперименте выступили 110 педагогов и тренеров экспериментальных школ Казахстана, школьные учителя, психологи, социальные педагоги и другие сотрудники, занимающиеся медиативной деятельностью.

В эксперименте приняли всего участие 110 педагогов и тренеров Казахстана.

Этапы исследования. Исследование проводилось в три этапа.

Первый этап – теоретический анализ научных источников о трендах и проблемах развития современного образования и опрос педагогов, тренеров Казахстана практикующих школьных медиаторов и школьных учителей.

На втором этапе проведена экспертная оценка типов поведения в конфликте и эмпирический анализ данных.

Третий этап был посвящен экспертному опросу, определяющему актуальность и сформированность ряда дидактических компонентов в подготовке медиаторов для системы среднего образования Республики Казахстан в сравнительной ретроспективе с аналогичными международными исследованиями.

1 этап исследования.

1. На первом этапе был проведен контент-анализ нормативно-правовых и отчетных документов, научно-методических разработок и эмпирических исследований по применению медиации в системе среднего образования Республики Казахстан. Приходится констатировать тот факт, что обучение медиаторов для системы образования не урегулировано на государственном уровне. В данное время педагоги, психологи, социальные педагоги желающие обучиться на медиатора самостоятельно проходят платные курсы повышения квалификации. К примеру, можно назвать курсы по двухмодульной программе «Казахстанского Центра Медиации» для подготовки профессиональных медиаторов. Но, в основном содержание программ таких курсов ориентированы на систему судопроизводства и не рассматривают медиативные подходы отдельно для системы образования. Появилась практика включения вопросов медиации в образовании в курсы повышения квалификации школьных психологов.

В настоящем, такие курсы для школьных психологов были проведены на базе Назарбаев интеллектуальных школ тренерами Центра педагогического мастерства, с участием практикующих медиаторов. Из числа педагогов каждого региона были подготовлены тренеры для создания команды школьной безопасности Национальной академией образования им. И. Алтынсарина, в рамках весенней школы организованного совместно с ЮНИСЕФ в 2018 году. По мнению тренеров, проведенные курсы с освоением материала позволит слушателям систематизировать ранее имеющиеся знания и опыт, локализовать

полученные знания в практической деятельности, грамотно и оперативно регулировать споры и конфликты в школьной среде.

Подавляющее большинство сотрудников служб примирения в школах – это учителя, психологи, социальные педагоги, прошедшие краткосрочные курсы повышения квалификации. Надо, чтобы сотрудники школьных служб примирения проходили подготовку продолжительностью всего 72 часа, с изучением базовых понятий:

- принципов, стадии и этапы медиации;
- методов школьной медиации;
- нормативно-правовые акты;
- профессиональную этику медиатора.

Также чтобы слушатели курса получали знания по вопросам организации и содержанию деятельности службы медиации в общеобразовательной организации для реализации профессионального стандарта, который является одним из четырех основных элементов национальной системы квалификаций. Именно, в концептуальную основу профессионального стандарта была положена модель современного педагога. Профессиональный стандарт по мере развития педагогических квалификаций может дополняться дескрипторами в качестве приложений к данному стандарту. Дескрипторы должны учитывать степень самостоятельности, ответственности и сложности выполняемых трудовых функций педагога, в том числе и по созданию школьных служб примирения, рассмотренных в приложениях (Приложения А, Б, В, Г, Д, Е).

Курс должен длиться десять дней и предусматривает активные методы обучения, необходимых для подготовки компетентных специалистов. Причиной недостаточного уровня профессионализма, а в ряде случаев демонстративно-отчетной деятельности служб медиации в школах. Кроме того, в ходе бесед и обсуждений с руководителями школьных служб примирения было отмечено, что многие из них имеют нулевую статистику практики медиации: школы предпочитают разрешать конфликты традиционными авторитарными методами. Это актуализирует необходимость применения

медиации в школах и регулярной организации курсов повышения квалификации для педагогов.

Для выявления дефицитов педагогического образования были выделены *две целевые группы*:

- группа будущих педагогов-медиаторов – 75 человек;
- группа практикующих медиаторов – 35 человек.

В целевой группе будущих педагогов-медиаторов были выявлены следующие дефициты:

- 1) проблемы коммуникации между субъектами образовательного процесса;
- 2) психологические проблемы адаптации и социализации будущих педагогов-медиаторов;
- 3) интолерантность и конфликтность субъектов образования.

По мнению респондентов, реализация практик медиации в образовании способствует развитию следующих образовательных результатов:

- 1) поликультурное мировоззрение будущих педагогов-медиаторов;
- 2) конфликтная компетентность будущих педагогов-медиаторов;
- 3) развитие и популяризация медиативных навыков и ресурсов медиации.

Кроме того, как правило, у будущих педагогов-медиаторов не хватает опыта для обеспечения результативного разрешения конфликтов, особенно в сфере образования. По мнению зарубежных профессиональных сообществ медиаторов, центры подготовки выпускают недостаточно квалифицированных медиаторов, чьи красиво оформленные сертификаты не могут сделать их профессионалами.

В этой связи нами был изучен международный опыт. Так например, модель обучения, разработанная учеными Э. Либерманом, Ю. Фукс-Леви, П. Сегала который основывается на комплексном оценивании обучающихся медиаторов, способствующем выявлению дефицитов и актуализации ресурсов, профессиональному и личностному развитию. Эти ученые оценили эффективность данной системной модели, разработанной под эгидой

Министерства юстиции Израиля, проведя диагностику сформированности компетенций до и после обучения. Сравнительные исследования по модели Либермана, Фукс-Леви, Сегала были проведены среди российских медиаторов учеными О.Г. Смоляниновой и Ю.В. Поповой [58]. Они получили сопоставимые результаты по уровням самооценки и экспертной оценки со стороны наблюдателей и предложили модель подготовки медиаторов для системы образования в рамках психолого-педагогической магистратуры федерального университета. Нам необходимо адаптировать данную психолого-педагогическую методику зарубежных коллег для проведения экспертного опроса среди практикующих школьных медиаторов Республики Казахстан.

По итогам интервьюирования целевой группы будущих педагогов-медиаторов были выявлены следующие недостатки:

- 1) малый опыт проведения медиативных процедур выявил недостаточный уровень медиативной культуры медиаторов;
- 2) неспособность профессионально и своевременно реагировать на потребности разрешения конфликтов конкретных учащихся или классов;
- 3) отсутствие эффективных механизмов включения родителей в процессы адаптации, интеграции и социализации детей и конфликтные ситуации в образовательном пространстве;
- 4) отсутствие учебно-методических ресурсов, ориентированных на культурное разнообразие будущих педагогов-медиаторов.

В целевой группе практикующих медиаторов Казахстана были выявлены следующие дефициты:

- 1) малый стаж в реализации практики медиации в сфере образования;
- 2) успех в освоении медиации зависит не только от знания теории, но и от умения ее использовать в практике.
- 3) практикующий медиатор должен отличаться от школьного учителя, психолога или социального педагога. В идеальном случае он должен быть внештатным сотрудником и независимым профессионалом, чтобы соблюдать принцип нейтральности. Независимые убеждения и внепартийность

практикующих медиаторов Казахстана позволят исключить стереотипность, предвзятость в отношении не только педагогов, но и школьников.

Таким образом, приходится констатировать тот факт, что обучение медиаторов для системы образования не урегулировано на государственном уровне. Содержание обучения профессиональных медиаторов определяется примерным учебным планом, утвержденным приказом Министерства образования и науки Республики Казахстан, однако до настоящего времени отсутствует единый образовательный стандарт для профессии медиатора, остается открытым вопрос о компетенциях медиатора, критериях аттестации и оценки уже обученных слушателей и практикующих медиаторов. При планировании содержания и формы обучения многие центры ориентируются на опыт, накопленный в других странах.

2 этап исследования.

На втором этапе эмпирических исследований использовались социально-психологические и педагогические методики для выявления и анализа осведомленности субъектов образовательного процесса о технологиях медиации в разрешении конфликтов.

В 2018 году Национальной академией образования им. И. Алтынсарина, в рамках весенней школы, организованной совместно с ЮНИСЕФ, была изучена конфликтная компетентность как часть медиативной компетентности педагогов, определены стратегии поведения в конфликтных ситуациях и уровень осведомленности о медиации среди школьников, преподавателей, руководителей образовательных организаций.

Всего в исследовании, проведенном с учетом особенностей целевых групп, приняли участие 450 респондентов. Были опрошены 134 школьника, 145 студентов педагогических вузов, 61 сотрудник из числа Национальной академии образования им. И. Алтынсарина, Центра среднего образования Национальной академии образования имени И. Алтынсарина, Центра координации методологического обеспечения содержания среднего образования, 110 учителей школ, преподавателей высших и средних учебных

заведений. Исследование включало изучение и обобщение типичных конфликтных ситуаций в образовании и различных способов их разрешения.

Руководителям образовательных организаций, преподавателям школ и университетов, студентам и школьникам была предложена анкета. Все респонденты ответили, что они сталкивались с конфликтами в среде образования, причем 25% – иногда, а 75% – часто конфликтовали в ВУЗе/СУЗе/школе/на рабочем месте. Среди наиболее распространенных типов конфликтов были отмечены разногласия между обучающимися – 45%, конфликты между педагогами – 22%, конфликты между педагогом и родителями обучающихся – 16%, конфликты между педагогом и администрацией учебного заведения – 10%, конфликты между педагогом и обучающимися и/или классом – 7%. Таким образом, конфликты между обучающимися более чем в два раза преобладают над другими видами конфликтов.

Особенно важными являются административные методы управления конфликтами в образовательных учреждениях, так как именно к руководителям и администраторам чаще всего обращаются стороны конфликта – обучающиеся, родители и педагоги. Наиболее популярным способом урегулирования конфликтов, по мнению административно-управленческого персонала, являются авторитарные методы принуждения сторон – 45% респондентов выбрали данный вариант. 32% отмечают, что пытаются достичь консенсуса исходя из интересов обеих сторон, 13% обращаются за помощью к посреднику и 7% идут на компромисс. Несмотря на преобладание консервативного и авторитарного методов руководства образовательными учреждениями, следует отметить востребованность посреднических услуг: то, что каждый восьмой обращается к посреднику, является значимым достижением в деятельности государственных органов и практиков медиации.

Что касается стратегий поведения при разрешении конфликтов со студентами, то 23% административного персонала обращаются за консультацией к специалисту, 37% пытаются разрешить конфликт

самостоятельно, 16% опираются на свой опыт в разрешении конфликтов, 9% респондентов отметили, что используют дополнительные ресурсы. 15% респондентов дали ответ, высказав собственное мнение по данному вопросу.

3 этап исследования.

На третьем этапе мы провели экспертный опрос среди руководителей школьных служб примирения Республики Казахстан. Анкета для экспертов была разработана с целью изучения отношения практикующих медиаторов к важности знаний, умений, компетенций, профессиональных действий (дидактических компонентов). Были сформулированы 13 основных навыков и компонентов. Эксперты должны были оценить релевантность предложенных дидактических компонентов программ подготовки школьных медиаторов по 5-разрядной шкале отношений (шкала Лайкерта: от 1 – *неактуальный компонент* до 5 – *очень важный*). Нами были использована методика из работы «Дефициты компетенций педагогов в контексте использования технологии медиации в образовании» [30], [53]. Результаты опроса представлены в табл. 9.

Таблица 9 – Экспертное заключение о релевантности дидактических компонентов подготовки медиаторов в образовании (по работе О.Г. Смолянинова [30])

	Дидактические компоненты подготовки медиаторов	Индекс релевантности компонента
1.	Практические тренинги по медиации	4,52
2.	Тренинги межличностного общения	4,52
3.	Кейс-ситуации медиации в образовании	4,44
4.	Теоретические знания о медиации	4,40
5.	Знание этики и кодекса поведения в медиации	4,40
6.	Супервизия практик медиации	4,32
7.	Обратная связь от медиаторов	4,32
8.	Рефлексивное мышление	4,28
9.	Знание правовых основ медиации в образовании	4,20
10.	Обратная связь от педагогов	4,16
11.	Обратная связь от участников	4,12
12.	Участие в конференциях, семинарах медиаторов	4,08
13.	Участие в работе профессиональных сообществ медиаторов	3,84

Мы получили следующие результаты: эксперты отмечают максимальную важность тренингов по медиации и коммуникации (индекс 4,52). На второе место они поставили моделирование и решение кейсов по медиации в образовании. Наименьшее значение эксперты придавали участию в сообществах профессиональных медиаторов. Этот факт требует дополнительных исследований, так как в России и Европе сообщества медиаторов играют значительную роль в профессиональном развитии. На рис. 4 представлены результаты экспертного опроса о важности индивидуальных компетенций медиаторов и самооценки уровня их сформированности.

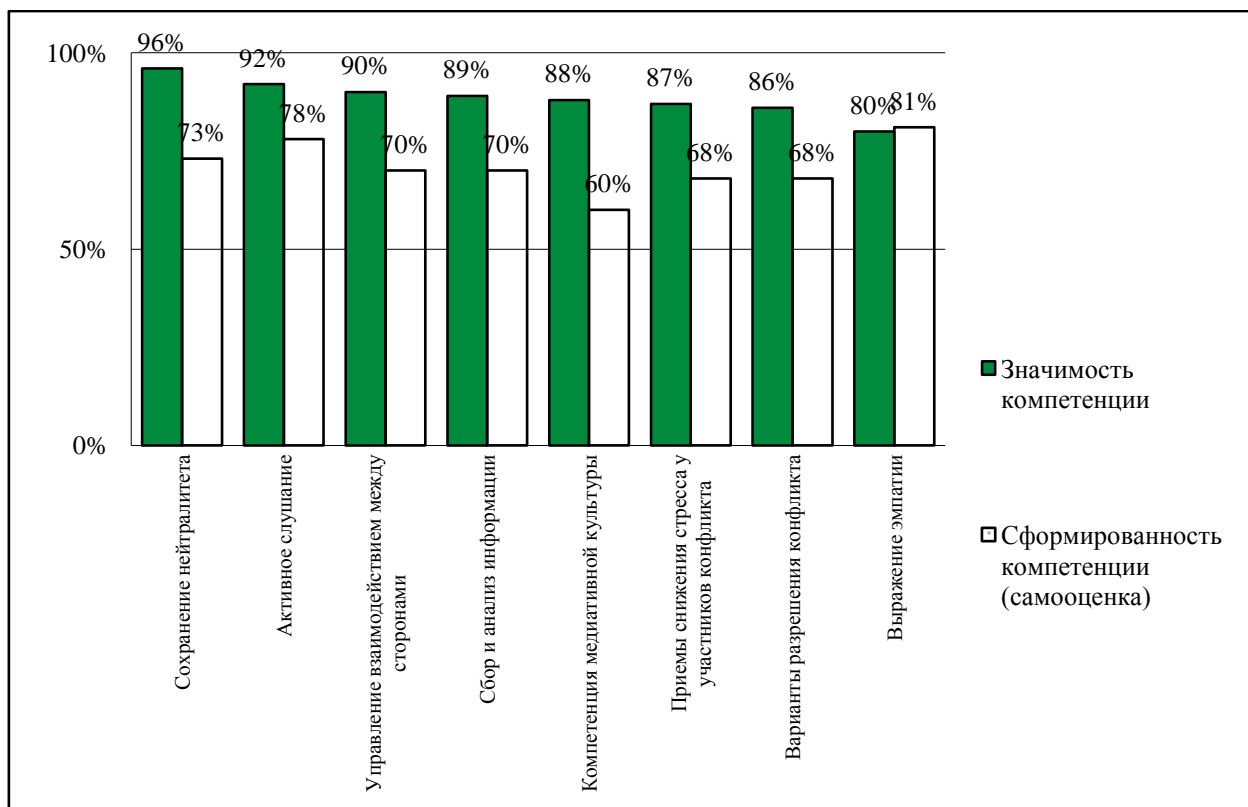


Рисунок 4 – Процентное распределение ответов практикующих медиаторов относительно сформированности компетенций (самооценка) и их значимости в профессии медиатора (экспертная оценка)

Экспертам было предложено самостоятельно оценить важность следующих навыков для профессиональной компетентности: управление

взаимодействием между сторонами, навыки сбора и анализа данных, навыки медиативной культуры общения, умение снимать стресс у сторон во время процедуры медиации, моделирование вариантов разрешения конфликта, эмпатия, активное слушание и сохранение нейтралитета.

Также экспертам было предложено оценить уровень развития у себя обозначенных выше навыков. Оценка проводилась по шкале Лайкерта путем выбора одного из пяти ответов, варьирующихся от 1 – *очень низкий уровень сформированности* до 5 – *очень высокий уровень сформированности*.

Соответствие уровней значимости (80 %) и сформированности (81 %) наблюдается в оценке навыков эмпатии для успешных процедур медиации. В других показателях мы наблюдаем значительный разрыв между значимостью компетенций в профессии медиатора, например, навык управления взаимодействием сторон и их сформированностью у практикующих медиаторов. В таблице 10 показаны отношение медиаторов к навыку сохранения нейтралитета, который является очень важным во время процедуры медиации, и их самооценка.

Выявлено, что самооценка медиаторами сохранения нейтралитета во многом отличалась от актуальности данного дидактического компонента профессиональной компетентности.

Таблица 10. Экспертная позиция в отношении значимости и уровня развития навыка сохранения нейтралитета в процедурах медиации

	1 – Абсолютно не значимо	2 – Скорее не значимо	3 – Нейтральная значимость	4 – Скорее значимо	5 – Очень значимо
Сохранение нейтралитета	0	0	4%	12%	84%
Сохранение нейтралитета (самооценка)	4%	16%	20%	32%	28%
	1 – Абсолютно не сформировано	2 – Скорее не сформировано	3 – Не определено	4 – Скорее сформировано	5 – В высшей степени сформировано

По оценке экспертов, эмпатия развита у 80% медиаторов, и ее значимость была выбрана 70% респондентов (табл. 11).

Таблица 11 – Экспертная оценка актуальности и уровня развития эмпатии в процедурах медиации

	1 – Абсолютно не значимо	2 – Скорее не значимо	3 – Нейтральная значимость	4 – Скорее значимо	5 – Очень значимо
Эмпатия	4%	0	24%	36%	36%
Способность к эмпатии (самооценка)	8%	0	12%	48%	32%
	1 – Абсолютно не сформировано	2 – Скорее не сформировано	3 – Не определено	4 – Скорее сформировано	5 – В высшей степени сформировано

Из всех дидактических компонентов подготовки на наиболее низком уровне, по мнению практикующих медиаторов, сформирована компетенция медиативной культуры. В рейтинге значимых компетенций и навыков она занимает достаточно важное место, опережая по индексу релевантности такие умения, как снятие стресса у участников процедуры медиации и эмпатия (см. Рис.4). Распределение ответов экспертов представлено в табл. 12.

Таблица 12 – Экспертная оценка актуальности и уровня развития компетенции медиативной культуры медиаторов

	1 – Абсолютно не значимо	2 – Скорее не значимо	3 – Нейтральная значимость	4 – Скорее значимо	5 – Очень значимо
Компетенция медиативной культуры	4 %	0	24 %	36 %	36 %
	0	8 %	12 %	48 %	32 %
	1 – Абсолютно не сформировано	2 – Скорее не сформировано	3 – Не определено	4 – Скорее сформировано	5 – В высшей степени сформировано

Только треть опрошенных считают, что обладают достаточным уровнем компетенции медиативной культуры. Большая же часть (36%) дали неопределенный ответ – по шкале Лайкерта он может трактоваться как «И да, и нет».

Можно сделать вывод, что для значительного числа профессионалов компетенция медиативной культуры, введенная новыми образовательными стандартами в ряд важнейших универсальных компетенций для специалистов всех направлений подготовки, требует содержательной и уровневой детализации по направлениям подготовки.

2.3. Анализ результатов исследования и определение дефицитов

Несомненную ценность для нашего исследования представляют работы ученых, где рассмотрены отдельные качественные результаты, оценки лично-значимых навыков и проблемы их оценивания [9; 10; 11; 13; 20; 23; 27; 33; 34; 46; 47; 48; 49; 50; 51; 52; 53; 56; 58] и др.

Исследование профессиональных компетенций практикующих школьных медиаторов Казахстана и результаты экспертной оценки показывают разрыв между востребованностью компетенций и существующим уровнем их развития у практикующих медиаторов. Также анализ результатов исследования и определение дефицитов в работах зарубежных ученых наблюдаются существенные различия в уровне экспертной оценки и самооценки эмпатии медиаторов. Они утверждают, что «особое взаимодействие между концепциями медиаторов, их поведенческими паттернами и восприятием инструкторов при работе с навыками эмпатии и нейтральности, ... неспособность продемонстрировать необходимое выражение эмпатии и нейтральности ... – это также может быть связано с когнитивным диссонансом на процедурах» [58].

В процедурах медиации очень важна нейтральная позиция медиатора в противовес предвзятости и пристрастности. Современные ученые считают, что *нейтральность* – это навык, который трудно развить у медиаторов [46; 49].

Проблема сохранения нейтральности заключается в том, что это качество зависит от черт характера, которые довольно трудно изменить во время одного курса обучения.

Эмпатия – это важная составляющая профессиональной компетенции медиатора, несмотря на то что всем конфликтам присущи эмоциональные аспекты [48]. Посредники должны обладать эмоциональной грамотностью, чтобы верно распознавать эмоции вовлеченных сторон. Игнорирование эмоциональных аспектов сути конфликта может отрицательно сказаться на успешности процедуры медиации [13; 33].

При обучении медиаторов важно развивать эмоциональный интеллект как компонент «базовой позиции медиатора». Эмоциональный интеллект включает в себя четыре компетенции: способность осознавать собственные эмоции; способность осознавать эмоции других и способность управлять как своими эмоциями, так и эмоциями других [56]. Саморефлексия эмоционального состояния позволяет медиаторам избежать профессионального выгорания и эффективно выполнять свою работу.

Компетенция медиативной культуры – это интегральная характеристика личности, представляющая собой систему знаний, навыков, умений, ценностей, интересов, качеств, опыта, необходимых в жизни и деятельности для взаимодействия с другими личностями/индивидами. Она может рассматриваться в нескольких аспектах: когнитивном, мотивационно-ценностном, деятельностном, рефлексивном.

В структуру компетенции, помимо идентичности и толерантности, на наш взгляд, входит такой компонент взаимодействия, как конфликтная продуктивность, реализующийся на всех уровнях (табл. 13) Мы полагаем, что развивать компетенцию медиативной культуры педагогов возможно посредством освоения медиативных практик.

Нами обращено внимание на то, что, несмотря на пилотный характер проведенных нами исследований, отдельные качественные результаты оценки личностно-значимых навыков и проблемы их оценивания коррелируют с

зарубежными и российскими исследованиями [9; 10; 11; 13; 20; 23; 27; 33; 34; 46; 47; 48; 49; 50; 51; 52; 53; 56; 58] и др.

Таблица 13 – Примерная структура компетенции медиативной культуры

	Личностная толерантность	Конфликтная продуктивность	Социокультурная идентичность
КОГНИТИВНЫЙ	Информированность и понимание многообразия и особенностей личностей в обществе/группе	Знание основ медиации для разрешения личностных конфликтов в образовании	Осознание позитивных и негативных аспектов других личностей и собственной личности
МОТИВАЦИОННО-ЦЕННОСТНЫЙ	Позитивное эмоционально-ценностное отношение (принятие) иных личностей	Готовность занять нейтральную позицию для улаживания и предотвращения личностных конфликтов	Эмоциональная идентификация, дифференциация эмоционального восприятия позитивных и негативных аспектов собственной личности
ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ	Владение способами толерантного поведения через действия и поступки, умение вести межличностный диалог	Способность реализовать посредничество в конфликте сторон образовательного процесса	Умение адекватно выражать и развивать свою социокультурную идентичность и представлять свою позицию
РЕФЛЕКСИВНО-ОЦЕНОЧНЫЙ	Умение адекватно выразить и скорректировать свое отношение к другим представителям общества	Способность к эмпатии, целеустремленность и инициативность в организации продуктивной медиативной культуре	Умение самоопределяться в многообразии культур, оценивать и корректировать эмоциональный фон в медиативной культуре

В подтверждение приведем цитату из интервью самого известного российского ученого в области медиации Ц. А. Шамликашвили: «Очень важна личность человека, его личностные характеристики и способность следовать принципам профессиональной этики. Ведь очень непросто принимать людей, непросто устраниваться от своих симпатий, антипатий» [34].

Ввиду недостаточности системных исследований по формированию и развитию ключевых компетенций медиатора как в российской, казахстанской так и в зарубежной практиках, необходимо дополнительное изучение педагогических технологий и методов, с помощью которых навыки эмпатии, медиативной культуры и сохранения нейтралитета станут личностным и профессиональным ресурсом в разрешении конфликтов в образовании.

По результатам эмпирических исследований и теоретического анализа была выявлена недостаточный уровень личной толерантности практикующих медиаторов, ввиду чего наблюдалась низкая конфликтная продуктивность.

Анализ результатов проведенного исследования позволил определить дефициты субъектов образовательного процесса, связанных с выполнением приоритетной задачи развития службы школьной медиации в период модернизации педагогического образования.

Основной проблемой является недостаточная квалификация практикующих медиаторов и их низкая численность в региональной системе образования. Кроме того, выявлено отсутствие необходимого научно-методического обеспечения реализации программ педагогического образования. В исследовании были уточнены виды конфликтов в образовательных учреждениях и предложены продуктивные пути их разрешения.

Сравнительный анализ экспертной оценки значимых личностных качеств и навыков медиаторов позволил выявить инвариантные компоненты профессиональной компетентности (эмпатия, нейтральность, компетенция медиативной культуры и другие).

Использование медиации в образовании требует дальнейших исследований и системной работы институтов гражданского общества по развитию культуры диалога субъектов образования. В современной школе, несмотря на малый срок внедрения, до сих пор не завершено формирование у педагогов и специалистов служб целостного представления о процедуре медиации. Значимым становится обновление теоретических знаний о новых

способах предотвращения и мирного разрешения конфликтов с использованием медиативных и восстановительных практик в образовательных учреждениях.

2.4. Разработка методических рекомендаций по устранению дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов

По результатам исследования можно предполагать, что для устранения дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан могут быть эффективными следующие направления:

1. Организация курсов повышения квалификации по формированию и совершенствованию функциональных навыков школьного медиатора.

2. Развитие личностных качеств школьных медиаторов посредством методического сопровождения их деятельности.

Рекомендуется на основе Государственной программы развития образования и науки Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы запланировать усиление деятельности школьных служб примирения, проведение курсов повышения квалификации для школьных медиаторов, рассмотреть возможность оказания методической помощи практикующим школьным медиаторам.

В целях раннего выявления детей «группы риска» и оказания им своевременной помощи, пресечения буллинга в рамках программы усилена деятельность психологических служб организаций образования Казахстана и школьных служб примирения. Следовательно, можно обозначить стратегические задачи по развитию медиации в сфере образования Казахстана (Приложение Ж).

На данный момент, результаты исследования позволяют выдвигать следующие методические рекомендации по устранению дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов:

1. Профессиональный стандарт по мере развития педагогических квалификаций может дополняться дескрипторами, которые будут отражаться в

отдельных карточках профессии в качестве приложений к данному стандарту. Следующие ценности педагогической профессии отраженные в профессиональном стандарте, могут помочь успешно решать медиативную задачу:

- уважение к личности обучающегося, его прав и свобод;
- толерантность к другим убеждениям, взглядам на мир и обычаям;
- открытость к культурному многообразию;
- гибкость, адаптируемость, способность к эмпатии;
- понимание ценностей личности, языка и коммуникации;
- навыки самообучения, аналитического и критического мышления;
- коммуникативные и языковые навыки;
- навыки сотрудничества, умения разрешать конфликты.

2. Для успешной интеграции медиативной практики в сферу образования необходимо на основе личностных компетенции педагога в соответствии с профессиональным стандартом медиатора создать качественный диагностический инструмент, позволяющий выявить индивидуальные потребности, необходимые для профессиональной медиативной практики и выстроить персональную траекторию развития.

3. Для обеспечения методического сопровождения деятельности школьных служб примирения рекомендуется изучить опыт общешкольной системы профилактики, реагирования на насилие в школе. Данная работа позволяет выработать конкретные меры по устранению дефицита в профессиональной компетенции школьных медиаторов по точечным вопросам.

4. Расширенное рассмотрение взаимосвязи безопасной образовательной среды с аспектами процесса обучения поможет школьным медиаторам четко представлять позиции субъектов образовательного процесса. Проанализировав случаи частых конфликтов в образовательных учреждениях, мы можем предложить продуктивные пути их разрешения. Данный вопрос может быть включен в программу курсов, тренингов для школьных медиаторов.

5. Рекомендуется структуру курсов повышения квалификации для школьных медиаторов построить на практико-ориентированной основе. Предварительное выявление трудностей в практике школьного медиатора позволяет сделать программу курсов гибкой.

6. Использовать эффективные технологий профилактики и разрешения спорных и конфликтных ситуаций в системе среднего образования.

7. Необходимо научно-методическое обеспечение реализации программ педагогического образования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе осуществления теоретического исследования и проведения педагогического эксперимента сформулированы следующие выводы:

1. Исследование профессиональных компетенций практикующих школьных медиаторов Казахстана и результаты экспертной оценки показывают разрыв между востребованностью компетенций и существующим уровнем их развития у практикующих медиаторов.

2. На основе анализа результатов проведенного исследования определены дефициты субъектов образовательного процесса. Среди которых малый опыт проведения медиативных процедур и низкий уровень медиативной культуры; неспособность профессионально и своевременно реагировать на потребности разрешения конфликтов конкретных учащихся или классов; отсутствие эффективных механизмов включения родителей в процессы адаптации, интеграции и социализации детей и конфликтные ситуации в образовательном пространстве школы; отсутствие учебно-методических ресурсов, ориентированных на культурное разнообразие будущих педагогов-медиаторов; значимость умений использовать знания по медиации в практике; потребность в внештатных сотрудниках и независимых профессионалах по медиации, для соблюдения принципа нейтральности.

3. Выявлена недостаточная квалификация практикующих медиаторов и их низкая численность в региональной системе образования.

4. Определена необходимость научно-методического обеспечения реализации программ педагогического образования.

5. Проанализированы случаи частых конфликтов в образовательных учреждениях и предложены продуктивные пути их разрешения. Предложена примерная структура компетенции медиативной культуры.

6. Предложена педагогическая модель устранения дефицита профессиональных компетенций школьных медиаторов Казахстана на основе

реализации программы повышения квалификации педагогов, и разработанных методических рекомендаций.

Полученные результаты работы подтверждают положения гипотезы исследования и свидетельствуют о решении всех поставленных исследованием задач.

Предложенный подход к реализации программы повышения квалификации педагогов, направленной на устранение дефицитов профессиональных компетенций медиаторов может целенаправленно применяться в процессе подготовки специалистов разного профиля. Это позволит им в профессиональной деятельности быть гибкими и толерантными, поддерживать конструктивное деловое сотрудничество с партнерами, обеспечивая гармонизацию личных и общественных отношений.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алтынбеков, Б. Третий – не лишний. В средних школах Казахстана внедряют медиацию [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.centrasia.ru/newsA.php?st=1311058200>
2. Велитченко, С.Н. Медиация в Казахстане правовой аспект функционирования // Евразийский Союз Ученых. – 2015. - №10(19), – С.64-66.
3. Власова, Е. В. Внутренние факторы формирования направленности педагогического общения тренеров // Ученые записки университета имени П. Ф. Лесгафта. 2015. 4 (122). С. 232-236.
4. Государственная программа развития образования и науки Республики Казахстан на 2020 – 2025 годы утвержденная Постановлением Правительства Республики Казахстан от 27 декабря 2019 года № 988
5. Грефин фон Шлиффен К. Медиация в системе внесудебных форм разрешения споров / Грефин фон Шлиффен К. // Медиация в нотариальной практике (Альтернативные способы разрешения конфликтов): Пер. с нем. — М.: Волтерс Клувер, 2005. – С. 4.
6. Дячук, М.И. Самобытность казахстанской толерантности как функция медиации в полиэтничном обществе // Наука и жизнь Казахстана. – 2019. - №7/2.
7. Закон Республики Казахстан от 28 января 2011 года № 401-IV «О медиации» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 31.10.2015 г.)
8. Закон Республики Казахстан от 28 января 2011 года № 402-IV «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам медиации»
9. Коновалов, А. Ю. Мониторинг данных школьных служб примирения за 2017 год, проведенный в рамках Всероссийской ассоциации восстановительной медиации // Вестник восстановительной юстиции . -№15. – 2018. - С. 202-232.

10. Кристи Н. Конфликты как собственность // Восстановительная ювенальная юстиция / сост. А.Ю. Коновалов. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2007. – С. 40–58.
11. Каменский, С. Трудная служба примирения / С. Каменский // Первое сентября. - 2011. Режим доступа: <https://ps.1sept.ru/article.php?ID=201101206>
12. Кутейникова, И.И. Влияние личностных характеристик медиатора на процесс медиации: магистерская диссертация. - СПб.: ФГБОУ ВО «Санкт-петербургский государственный университет». - 92 с.
13. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты - М.: ЮНИТИ-ДАНА, ЗАКОН И ПРАВО. – 2013. – 287 с.
14. Мальгин В. Е., Заварин В. П. Роль детского спорта в процессе социализации личности // Молодой ученый. 2014. № 17. С. 515-517.
15. Национальная рамка квалификаций (утверждена протоколом от 16 марта 2016 года Республиканской трехсторонней комиссией по социальному партнерству и регулированию социальных и трудовых отношений) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=37482171#pos=0;90
16. Нечаев, М. П. Профилактика школьных конфликтов // Справочник классного руководителя. 2013. № 12. С. 39-44.
17. Носырева, Е.И. Методические и теоретические основы преподавания курса «Посредничество (медиация)» / Е.И. Носырева// Хрестоматия альтернативного разрешения споров: Учебно-методические материалы и практические рекомендации / Сост. Севастьянов. – СПб.: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2009. – С. 388. – (Библиотека журнала «Третейский суд». Вып. 3 «Хрестоматия альтернативного разрешения споров»).
18. Организация школьной службы примирения: методические рекомендации / авт.-сост.: Е. Ю. Зинова [Электронный ресурс]. - Ханты-Мансийск, 2011. - Режим доступа: <http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatiya/1750-organizatsiya-shkolnoj-sluzhby-primireniya?showall=1>.

19. Письмо Минобрнауки России № ВК-844/07 от 18 ноября 2013 «О направлении методических рекомендаций по организации служб школьной медиации». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://minobr.government-nnov.ru/?id=26975>.

20. Петров, Д.А., Самсонова, Н.В., Бережная, Г.С. Управление инновационными конфликтами в образовательной организации / Д.А. Петров, Н.В. Самсонова, Г.С. Бережная // Мир науки, культуры, образования. – 2015. – 5 (54). – С. 92-93.

21. Подготовка школ к началу 2018–2019 учебного года. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – URL: <http://www.krao.ru/publications/news/podgotovka-shkol-k-nachalu-2018-2019-uchebnogo-goda>

22. Постановление Правительства РФ от 23 мая 2015 г. № 497 «О Федеральной целевой программе развития образования на 2016-2020 годы» (с изменениями и дополнениями).

23. Практика взаимодействия сибирского региона в сфере реализации государственной национальной политики: поликультурная образовательная платформа Сибирского федерального университета: коллективная монография / отв. ред. О.Г. Смолянинова. Красноярск: Гротеск, 2016. – 236 с.

24. Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 13 июля 2009 года № 338 «Об утверждении Типовых квалификационных характеристик должностей педагогических работников и приравненных к ним лиц» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 12.07.2019 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://online.zakon.kz/document/?doc_id=30466203

25. Приказ Председателя Правления Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» от 8 июня 2017 года № 133 «Об утверждении профессионального стандарта».

26. Постановление Правительства Республики Казахстан от 3 июля 2011 года №770 «Об утверждении Правил прохождения обучения по программе подготовки медиаторов» // Казахстанская правда \2011\ № 294-295 (14.09.2011).

27. Профессиональный стандарт педагога. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://профстандартпедагога.рф/профстандартпедагога/>

28. Рогаткин, Д. В. Службы примирения в системе школьного самоуправления / Д. В. Рогаткин // Школьное ученическое самоуправление : учебник. - Приложение 4. - Петрозаводск : Юниорский союз «Дорога», 2002. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://altruism.ru/sengine.cgi/5/28/10/4>.

29. Скибицкий, Э.Г. Медиация и подготовка слушателей к ее проведению на основе профессиональных стандартов // Сибирская финансовая школа – 2017 - № 3 . – С. 82-101.

30. Смолянинова О.Г., Ю.В. Попова Дефициты компетенций педагогов в контексте использования технологии медиации в образовании // Образование и саморазвитие. Том 14, № 3, 2019, - С. 127-139.

31. Худякова, Т. М. Опыт внедрения медиации на Украине / Т. М. Худякова [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://mediator-tm.com/publ/opyt_vnedrenija_mediacii_na_ukraine/1-1-0-3.

32. Чеглова, И. А. Медиация как профессия и медиативная компетентность как новое качество жизни // Роль психотерапии, практической и консультативной психологии в развитии личности современного человека: сборник материалов конференции (Краснодар, 25-27 ноября 2011). Краснодар, 2011.

33. Шабанов, С., Алешина, А. Эмоциональный интеллект. Российская практика. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013 – 34 с.

34. Шамликашвили, Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров. – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. – 77 с.

35. Шамликашвили, Ц.А. Медиация – это способ сделать наш мир немного лучше и безопаснее / Ц. Шамликашвили // Вестник Федерального института медиации. – 2017. – № 1. – С. 10-30.

36. Шамликашвили, Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей / Ц.А. Шамликашвили // Система ГАРАНТ: [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/ia/opinion/author>.

37. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры : сб. материалов / сост. и отв. ред. Н. Л. Хананашвили. – М.: Фонд «Новая Евразия», 2012. - 90 с.

38. Шведова, Д.С. Служба медиации в детско-юношеской спортивной школе: статус и содержание деятельности: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.01 / Шведова Дана Сергеевна. – Калининград, 2018. – 231 с.

39. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство/под общей редакцией Л.М. Карнозовой Издание второе, доработанное. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014.

40. Школьные службы примирения. Идея и технология // Под ред. Максудов, А.Ю. Коновалов. – М.: МОО «Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. – 92 с.

41. <https://law.wikireading.ru/51723/>

42. Baginsky, W. Peer mediation in the UK: a guide for schools / NSPCC; W. Baginsky [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.creducation.org/resources/peermediationintheuk.pdf>.

43. Barker, E. Emotional Literacy for Mediators, 2003 Retrieved from: <http://mediate.com/articles/ebarker1.cfm?nl=22>

44. Celeste, A., Buller, P. Peer Mediation in United States High Schools / A. Celeste, P. Buller [Electronic resource]. – Mode of access: [http://alex.clst.org/csbsjucoursework/peermediationinunitedstateshighschools/High School Peer MediationPaper.pdf](http://alex.clst.org/csbsjucoursework/peermediationinunitedstateshighschools/High%20School%20Peer%20MediationPaper.pdf).

45. Domenici, K, Littlejohn, S.W. Mediation: Empowerment in Conflict Management. Prospect Heights: Waveland Press, 2001. – 198 c.
46. Garcia, A.C., Vise, K. & Whitaker, S.P. Disputing Neutrality: A Case Study of a Bias Complaint During Mediation. Conflict Resolution Quarterly, 2002. - 20 (2). – Pp. 205–215.
47. Harges, B.M. Mediator Qualifications: The Trend Toward Professionalization. Brigham Young University Law Review, 1997.- 78. – Pp. 687–714.
48. Hoffman, D., & Bowling, D. Bringing Peace into the Room: The Personal Qualities of the Mediator and Their Impact on Mediation. Negotiation Journal, 2000. - 16 (1).- Pp. 5–12.
49. Honeyman, C. On the Importance of Criteria for Mediator Performance. 1999 Retrieved from: <http://www.mediate.com/articles/honeyman.cfm>
50. Kulikova L.V., Prokhorova, O.A. Research Approaches to the Mediation Discourse Through the Prism of Interdisciplinarity. Philological science. Theory and practice. Tambov: Gramota, 2016. - 2 (56): part 2. - P. 100-104. ISSN 1997-2911
51. Lang, M. & Taylor, A. The Making of a Mediator: Artistry, Reflection, and Interactive Process. 2000. - Retrieved from: <http://umass.edu/cyber/lang.html>.
52. Lieberman, E., Foux-Levy, Y. & Segala, P. Beyond Basic Training: Model for Developing Mediator Competence. Conflict Resolution Quarterly. - 2005. -23 (2). - P. 237-257.
53. Olga G. Smolyaninova* (a), Julia V. Popova Mediation in Education for Harmonization of International Relations in a Multicultural Environment of Krasnoyarsk Region, Proceedings IFTE-2019, 1215-1227 doi:10.3897/ap.1.e1154, http://ipps.sfu-kras.ru/sites/ipps.institute.sfu-kras.ru/files/publications/Mediation_in_Education_for_Harmonization_of_International.pdf
54. Riskin L.L. Mediation orientations, strategies and techniques/ L.L. Riskin // 12 Alternatives to high cost litig. – 1994. – P. 111–114.

55. Sander F. Dispute Resolution Within and Outside the Courts: an Overview of the U.S. Experience / F. Sander // Attorneys General and New Methods of Dispute Resolution. National Association of Attorneys General and ABA. – 1990. – P. 26.

56. Shabanov, S. & Aleshina, A. Emotional intelligence. Rossiiskaia praktika – Russian Practice. Moscow, 2014. – 34p.

57. The school mediator newsletter [Electronic resource]. – Vol. X 6/ 11. The State of Peer Mediation 2011 Survey. – Mode of access: [http:// www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html](http://www.schoolmediation.com/newsletters/2011/06_11.html).

58. Wiley Periodicals, Inc. and the Association for Conflict Resolution. Retrieved from: <https://www.nottingham.ac.uk/research/groups/ctccs/projects/translating-cultures/documents/journals/beyond-basic-training-a-model-for-developing-mediator-competence.pdf>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Профессиограмма медиатора.

Таблица А.1 – Пример профессиограммы медиатора составленное на основе стандарта

ПРОФЕССИОГРАММА МЕДИАТОРА	
Знание	Знание организационно-технического и документарного обеспечения процедуры медиации
	Может разъяснить суть процедуры медиации сторонам и их консультантам
	Выявляет суть спора в целях понимания пригодности его для разрешения в рамках процедуры медиации
	Устанавливает правосубъектность лиц, предполагающих участие в процедуре медиации
	Решает организационные вопросы, касающиеся проведения процедуры медиации
	Готовит проекты документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведения процедуры медиации и по ее завершению
	Согласовывает проекты документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведении процедуры медиации и по ее завершению, со сторонами процедуры медиации
Навыки	Навыки ведения процедуры медиации
	Разъясняет суть процедуры медиации
	Выявляет ожиданий сторон в отношении процедуры медиации
	Планирует и согласовывает правила проведения процедуры медиации
	Расписывает и согласовывает регламент времени проведения конкретной процедуры медиации
Умение	Ведение и завершения процедуры медиации
	Проясняет содержание спора между сторонами процедуры медиации
	Выявляет вопросы, возникающие в связи со спором и требующих обсуждения в ходе конкретной процедуры медиации
	Составляет повестку обсуждения вопросов, требующих рассмотрения в ходе процедуры медиации
	Проводит обсуждение вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны
	Выявляет истинные потребности сторон, в том числе относительно результата процедуры медиации
	Вырабатывает варианты разрешения спора по итогам обсуждения вопросов повестки
	Обсуждает со сторонами процедуры медиации исполнимости и жизнеспособности медиативного соглашения
	Согласовывает со сторонами процедуры медиации алгоритм выполнения медиативного соглашения
	Согласовывает действие сторон процедуры медиации в случае невыполнения ими или одной из них медиативного соглашения (полностью или в части)
	Составляет и обеспечивает подписание итогового медиативного соглашения
	Выявляет отношение сторон к ходу и результатам процедуры медиации

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Профессионально важные личностные качества школьного медиатора.

Таблица Б.1 – Определение профессионально важных личностных качеств школьного медиатора

Функция	Действие медиатора	Навыки	Профессионально важные личностные качества
На этапе подготовки к процедуре медиации	Мотивирование сторон на участие в медиации	Коммуникативные навыки (ведение диалога, активное слушание, соблюдение нейтральной позиции, создание благоприятного эмоционального тона)	Коммуникабельность, Эмпатия, Спокойствие, Рассудительность, Активность
	Проведение индивидуальных встреч с каждым из сторон	1. Установление контакта 2. Введение диалога 3. Активное слушание 4. Самореализация своих коммуникативных способностей	Открытость, Спокойствие, Эмпатия, Настойчивость, Нейтральность, Ответственность
Ведение процесса медиации	Установление контакта со сторонами процесса	1. Установление контакта 2. Введение диалога 3. Самореализация своих коммуникативных способностей	Открытость, Спокойствие, Эмпатия, Настойчивость, Нейтральность, Ответственность
	Организация процесса медиации	Ведение процедуры медиации	Организованность, Уравновешанность, Ответственность, Коммуникабельность, Независимость, Эмпатия, Нейтральность,
	Завершение процедуры медиации	1. Активное слушание 2. Поощрение положительных мотивов 3. Выделить решение 4. Завершающий диалог	Нейтральность, Коммуникабельность, Эмпатия, Ответственность, Конкретность

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Анкета школьным медиаторам.








Как взаимосвязано создание безопасной образовательной среды с аспектами процесса обучения? (на что нужно обратить внимание)			
Аспекты процесса обучения	Возможные проблемы	Обоснование	Предлагаемые меры по предупреждению нарастания проблемы насилия
			
			
			
			
			
			
			

Рисунок В.1 – Образец анкеты предложенное школьным медиаторам

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Анкета.

Таблица Г.1 – Результаты опроса, анкетирования среди респондентов системы образования РК

Респонденты	Всего респондентов	Сталкивались с конфликтами в образовательной среде				
		Всегда	Часто	Редко	Иногда	Не сталкивался
Педагоги	110		86	10	14	
Студенты	145		124		21	
Школьники	134		79	15	40	
Научные сотрудники	61		49	5	7	
450						

Рисунок Г.1 (к таблице Г.1)

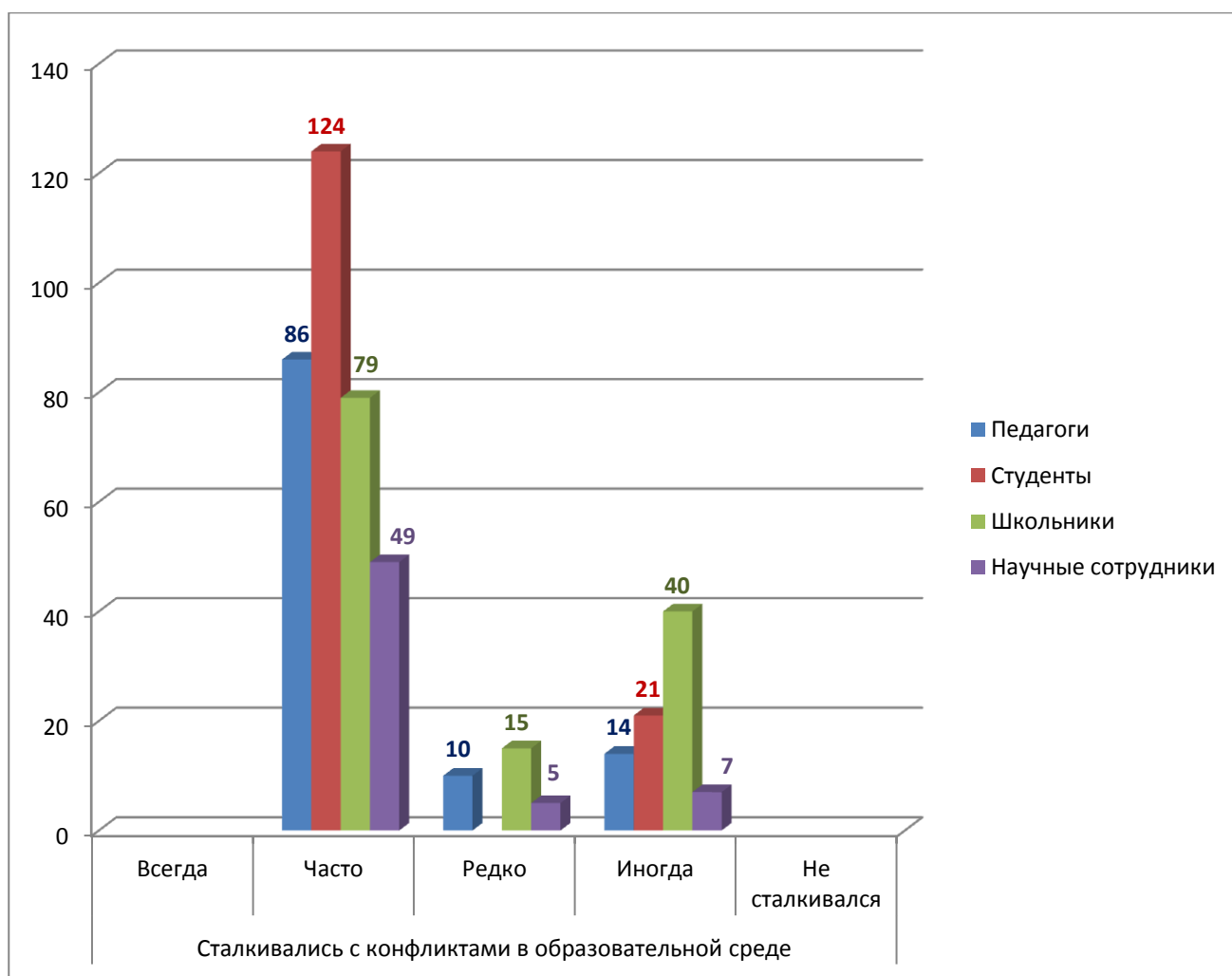


Таблица Г.2 – Типы конфликтов

№	Типы конфликтов	Выбор респондентов, %
1	Конфликты между педагогами	22%
2	Разногласия между обучающимися	45%
3	Конфликты между педагогом и родителями	16%
4	Конфликты между педагогом и администрацией	10%
5	Конфликты между педагогом и обучающимися/классом	7%

Рисунок Г.2 (к таблице Г.2)

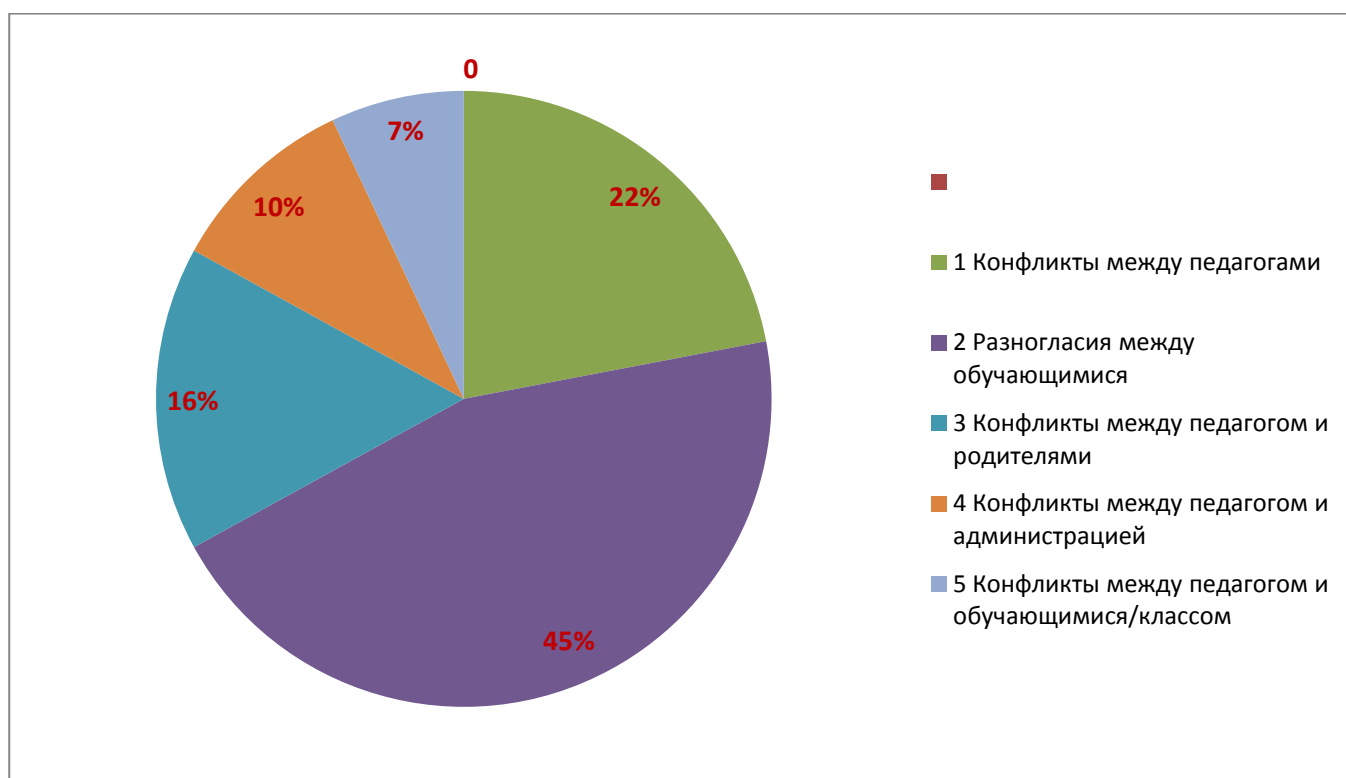


Таблица Г.3 – Методы урегулирования конфликтов

№	Метод урегулирования конфликта	Соотношение ответов респондентов, %
1	Авторитарные методы	45%
2	Прийти к соглашению	32%
3	Через посредника	13%
4	Компромисс	7%
5	Другое/ альтернативное мнение	3%

Рисунок Г.3 (к таблице Г.3)

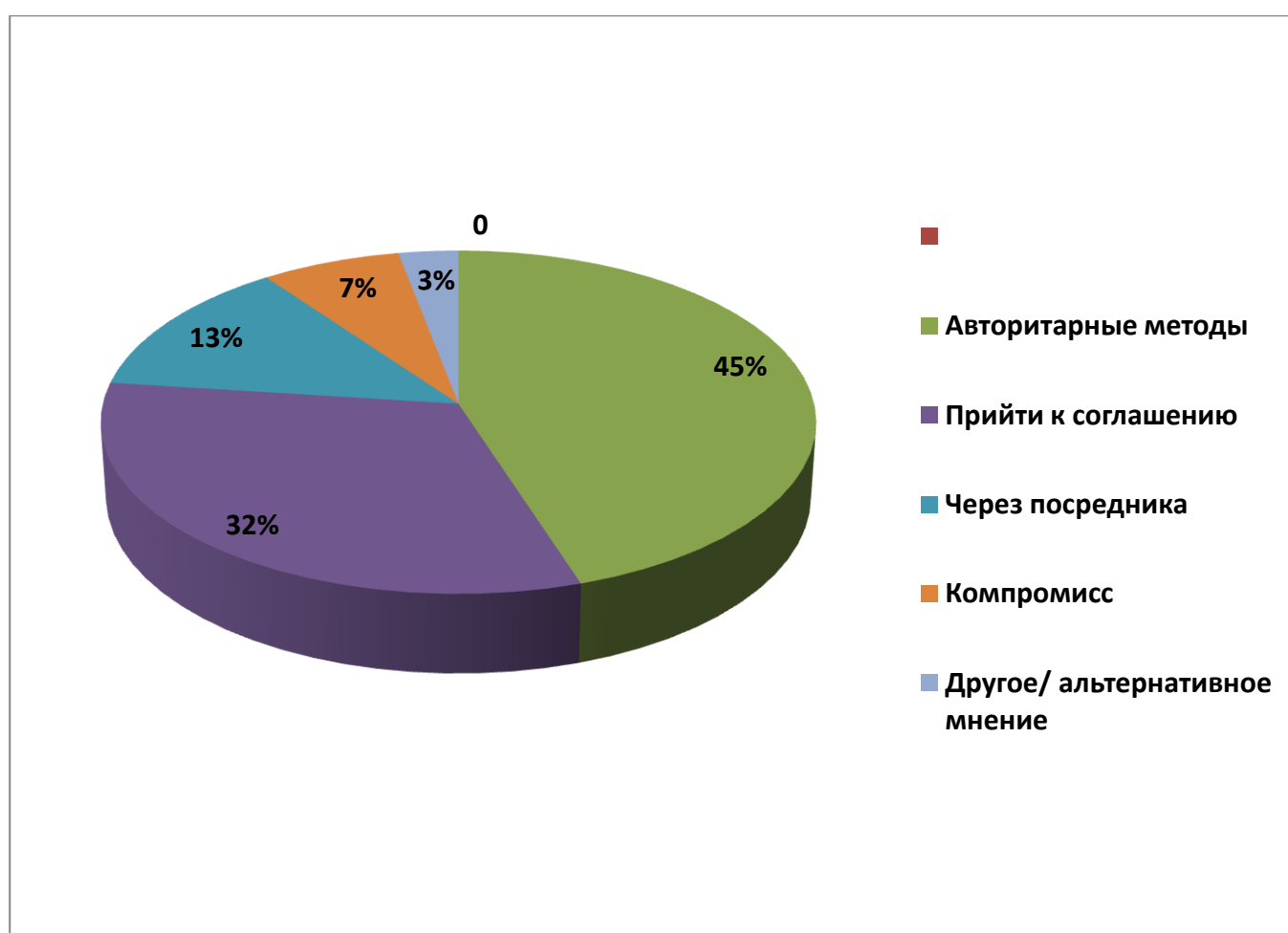
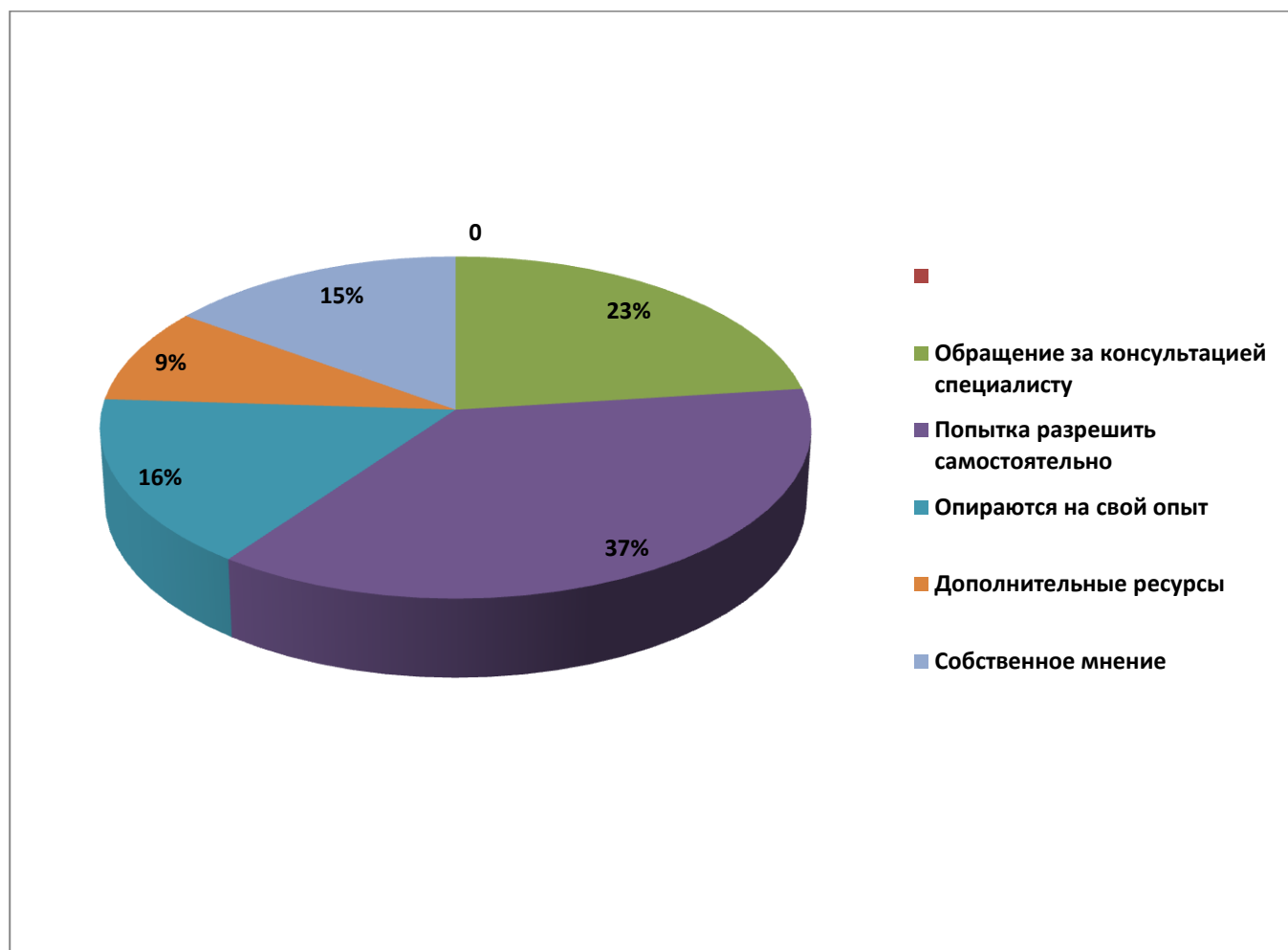


Таблица Г.4 – Стратегия разрешения конфликта

№	Стратегия разрешения конфликта	Соотношение ответов респондентов, %
1	Обращение за консультацией специалисту	23%
2	Попытка разрешить самостоятельно	37%
3	Опираются на свой опыт	16%
4	Дополнительные ресурсы	9%
5	Собственное мнение	15%

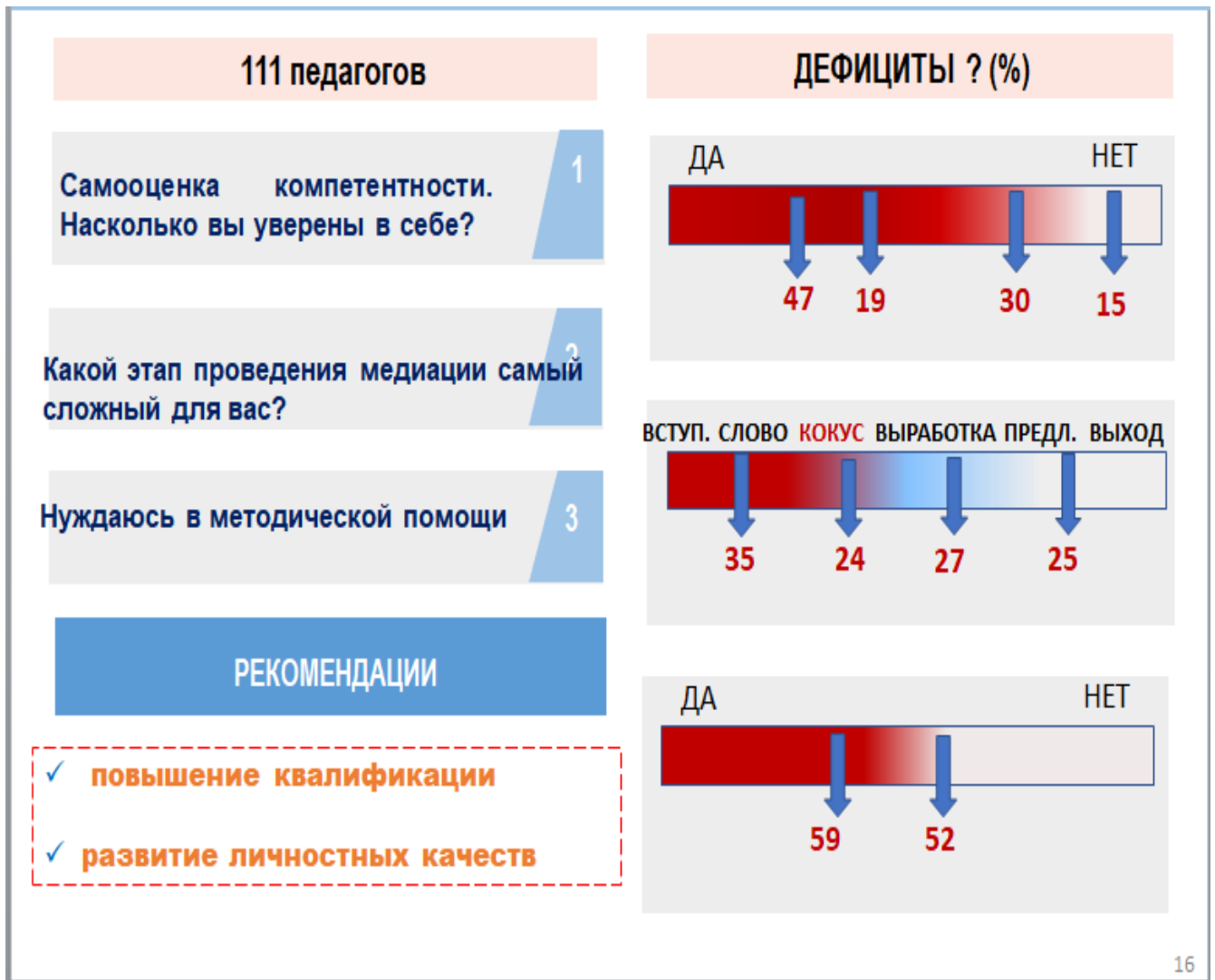
Рисунок Г.4 (к таблице Г.4)



ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Опросник.

Рисунок Д.1 – Результат опроса среди педагогов имеющих опыт медиативной практики



ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Структура программы курса повышения квалификации школьных медиаторов

Рисунок Ж.1 – Проект структуры программы курса повышения квалификации школьных медиаторов

•Продолжительность учебного модуля:

- 36 часов

•Целевая аудитория:

-педагоги школ

СТРУКТУРА УЧЕБНОГО МОДУЛЯ 1

а)Введение.

- 1.Краткое описание учебного модуля.
- 2.Принципы организации учебного модуля.
- 3.Технические требования.

а)Содержание учебного модуля:

- 1.Цели и задачи учебного модуля.
- 2.Идея по содержанию учебного модуля.
- 3.Продолжительность учебного модуля.
- 4.Целевая аудитория.
- 5.Содержание учебного модуля.
- 6.Ожидаемые результаты.
- 7.Руководство для тренера.

•с) Приложение:

- 1.Глоссарий
- 2.Анкеты для участников.
- 3.Рабочие листы.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

1. НПА
2. Теоретический обзор
3. Выявление трудностей в практике
4. Практический курс

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Самооценка уровня творческого потенциала личности школьного медиатора

1. Часто ли вам удается довести до конца начатое дело?
2. Если всех людей мысленно разделить на логиков и эвристов, т.е. генераторов идей, то являетесь ли вы генератором идей?
3. Относите ли вы себя к решительным людям?
4. Отличается ли ваш конечный «продукт», ваше творение от исходного проекта, замысла?
5. Способны ли вы проявить требовательность и настойчивость к себе, чтобы выполнить свое обещание?
6. Часто ли вам приходится выступать с критическими замечаниями в адрес кого-либо?
7. Часто ли решение возникающих у вас проблем зависит от вашей энергии и напористости?
8. Поддерживают ли ваши инициативы и предложения коллеги и друзья?
9. Часто ли у вас бывает оптимистичное и веселое настроение?
10. Приходится ли вам отстаивать свои принципы и убеждения?
11. Способствует ли ваша общительность, коммуникабельность решению жизненно важных для вас проблем?
12. Бывают ли у вас ситуации, когда главную ответственность за решение наиболее сложных проблем и дел вы берете на себя?
13. Удастся ли вам воплотить ваши идеи, проекты в жизнь?
14. Удастся ли вам, проявив находчивость и предприимчивость, хоть в чем-то опередить своих сверстников?
15. Считают ли вас ваши друзья и близкие человеком воспитанным и интеллигентным?
16. Приходится ли вам в жизни предпринимать нечто такое, что было воспринято даже вашими друзьями как неожиданность, как принципиально новое дело?
17. Приходилось ли вам реформировать свою жизнь или находить принципиально новые подходы в решении старых проблем?

Да – 3 балла;

Иногда – 2 балла;

Затрудняюсь ответить – 1 балл;

Нет – 0 баллов.

Суммарное число баллов, которое вы набрали	Самооценка уровня творческого потенциала личности
от 0 до 17	Низкий уровень
от 18 до 34	Средний уровень
от 35 до 51	Высокий уровень

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра информационных технологий обучения и непрерывного образования



МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**Педагогическая модель устранения дефицита профессиональных
компетенций школьных медиаторов в Республике Казахстан**

44.04.02. Психолого-педагогическое образование
44.04.02.03 Медиация в образования

Научный руководитель	<u>О.Г. Смолянинова</u> подпись, дата должность, ученая степень	д-р пед. наук, профессор	<u>О.Г. Смолянинова</u> инициалы, фамилия
Выпускник	<u>М.Е. Адамова</u> подпись, дата		<u>М.Е. Адамова</u> инициалы, фамилия
Рецензент	<u>О.О. Андронникова</u> подпись, дата	декан ПФ НГПУ, к.псих.н.	<u>О.О. Андронникова</u> инициалы, фамилия

Красноярск 2020