

МЕДІАЦІЯ В ОСВІТНЬОМУ ПРОСТОРІ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ: У ПОШУКАХ МОДЕЛІ ТА СПОСОБІВ ОРГАНІЗАЦІЇ

Енін М. Н.,

*кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціології
Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»*

Макаренко Д. В.,

*старший викладач кафедри соціології
Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»*

Северинчик О. П.,

*старший викладач кафедри соціології
Національного технічного університету України
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»*

У статті розглядаються етапи педагогічної медіації, описується специфіка роботи викладача-медіатора і вимоги до рівня його кваліфікації. Вказано типи діяльності медіатора з огляду на ступінь залучення та участі в процесі медіації.

Основна увага акцентується на базових принципах медіації у сфері освіти. Наукова важливість проблеми медіації в діяльності викладача полягає в тому, що він у процесі медіації вирішує наявні суперечки і конфлікти, зважаючи на інтереси сторін, дотримуючись принципу соціальної справедливості.

Розглядається сутність процесу медіації та її роль у системі освіти. Заклади вищої освіти – це частина великого соціуму, в якому взаємодіють представники різних вікових груп, місце навчання і набуття життєвого досвіду, перевірки характеру, волі й працьовитості, розвитку особистісних якостей людини, формування системи поглядів і цінностей.

Основу процедури медіації становлять переговори між сторонами, що знаходяться у стані конфлікту, які організовує і проводить медіатор, покликаний лише сприяти створенню умов, при яких сторони можуть дискутувати у прийнятній формі та знаходити рішення, що задовольняють всіх учасників конфлікту, але не виносить рішення на користь тієї чи іншої сторони.

Одним із варіантів вирішення конфліктних ситуацій у студентському середовищі з максимальним залученням до процесу безпосередніх учасників конфлікту є створення студентських служб примирення у закладах вищої освіти.

Медіація як один із видів альтернативного вирішення спорів має стати невід'ємною складовою частиною соціальної і правової культури суспільства, у зв'язку з цим у статті доводиться необхідність підвищення конфліктологічної компетентності викладачів-медіаторів.

Ключові слова: медіатор, медіація, конфлікт, заклади вищої освіти, студентська служба примирення.

Постановка проблеми. Глобалізаційні процеси, в які дедалі більшою мірою інтегрується наша країна, зумовлюють поширення практик взаємодії представників різних традицій, звичаїв і культур, формування ліберальних ідеологічних позицій сучасної молоді з акцентом на правах і свободі особистості, активності та принциповості у відстоюванні своїх позицій є передумовами виникнення конфліктів у студентському середовищі.

Нині у вітчизняній вищій професійній освіті не сформована адекватна педагогічна практика щодо управління конфліктами в освітньому процесі вищих навчальних закладів. Конфліктологічна компетентність як складова частина професіоналізму педагога вищої школи має велике значення у функціонуванні студентського соціуму і ширше – в підвищенні якості роботи загальноосвітньої організації.

Важливим фактором, що впливає на результативність діяльності викладача з оптимізації відносин між студентами, є наявність у нього навичок медіаторської діяльності. Особливості, принципи та способи медіаційної діяльності розглядаються численними вітчизняними та зарубіжними авторами, зокрема, О. Антонюк, Г. Єршменко, Х. Бесемер, А. Шипиловим, Дж. Бартер та ін. Водночас перспективи впровадження медіації в освітньому просторі закладів вищої освіти не отримали належної оцінки.

Метою статті є розгляд наявних моделей та способів медіації, що потребує розробки та впровадження нових технологій по управлінню конфліктами в освітньому процесі та переоцінки ролі викладачів закладів вищої освіти як медіаторів процесу оптимізації відносин між студентами.

Виклад основного матеріалу. У загальному розумінні «медіація» (від лат. *mediare* – бути посередником) – це спосіб врегулювання суперечок і конфліктів за сприяння незалежної особи (медіатора) на основі добровільної згоди сторін із метою досягнення ними консенсусу та прийняття життєздатного рішення. У збірнику рекомендацій ООН з ефективної медіації надається таке визначення: «Медіація – це процес, за допомогою якого третя сторона надає допомогу двом чи більше сторонам, за їх згоди, щодо запобігання, управління та вирішення конфлікту, допомагаючи їм розвинути взаємоприйнятні домовленості» [12].

Як основні принципи медіації розглядаються гуманність, неупередженість, свобода і відповідальність, як функціональні або похідні принципи – незалежність, нейтральність, смиренність або відсутність влади в медіатора, конфіденційність, довіра і визнання.

Мета медіації – добровільне, конфіденційне, конструктивне сприяння у врегулюванні конфлікту (спору) через переговори за участю третьої сторони (медіатора). При цьому важливо підкреслити, що медіатор – нейтральний посередник, що виконує роль професійного помічника-консультанта. Він створює умови для взаємоприйнятнього вирішення конфлікту, але не вирішує конфлікт, тим більше на чийсь користь. Медіатор допомагає знайти справедливі норми для майбутнього вирішення конфлікту. Процедура медіації заснована на трансакційній моделі комунікації як процесі одночасного відправлення і отримання повідомлень, під час якого здійснюються взаємодії і формуються відносини між партнерами. Співпраця можлива, тільки якщо сторони готові відкрито і чесно обговорювати ситуацію, що виникла, заявляти в конструктивній формі про свої інтереси і зрозуміти інтереси іншої сторони.

Таким чином, результатом успішної медіації є створення загального сенсу, досягнення відповідного рівня розвитку загальної комунікативної дії і згоди.

Основу процедури медіації становлять переговори між сторонами, що перебувають у стані конфлікту, які організовує і проводить медіатор, покликаний лише сприяти створенню умов, при яких сторони можуть дискутувати в прийнятній формі та знаходити рішення, що задовольняють всіх учасників конфлікту, але жодною мірою не виносить рішення на користь тієї чи іншої сторони.

Функції медіатора – перш за все комунікативні, вони спрямовані на організацію переговорного процесу, встановлення і дотримання правил здійснення всіх процедур, керівництво діалогом сторін, забезпечення комфортних умов і регулювання всіх аспектів взаємодії. Тому медіатор повинен мати високий рівень толерантності, відмінну репутацію, володіти комунікативною компетентністю.

Під комунікативною компетентністю ми розуміємо сукупність знань, умінь і навичок, що включають: особливості комунікативного процесу; види спілкування і основні його характеристики, вербальні та невербальні засоби спілкування та комунікації з партнерами різних типів; специфіку ділової взаємодії з використанням технологій та методів впливу; методи інтеграції і генерування ідей для конструктивної комунікації.

Це, зрештою, здатність до узагальнення і систематизації багатовимірного сприйняття оточення, здатність до розуміння смислової і оціночної інформації. Але найголовніше – зацікавленість у пошуку компромісу навіть у тих ситуаціях, коли він здається недосяжним.

Дж. Бертон, спираючись на модель А. Маслоу, припускав, що ключем до розуміння причин конфліктів може бути аналіз актуальних базових потреб особистості (наприклад, потреба у безпеці, приналежності, ідентичності, справедливості та ін.). На думку автора, незадоволені потреби індивіда заперечують соціальну стабільність у його поведінці, робить неможливим вирішення суперечки [10]. У процесі медіації, виходячи з концепції Дж. Бертона, необхідна така організація взаємодії, щоб була наявна послідовність у вимогах і реакціях всіх учасників процесу, дотримувалась справедливості щодо кожної зі сторін, відчувалася раціональність того, що відбувається. Важливо, щоб вимоги сторін були значущими і не були суперечливими, в іншому випадку вони сприймаються як ірраціональні, що, зрештою, призводить до почуття втрати контролю над ситуацією, недовіри до опонента і самого медіатора [10].

Найбільш ефективно медіація діє: в сімейно-побутових конфліктах, виховно-освітньому середовищі, корпоративних і міжкорпоративних суперечках, фінансовому і банківському середовищі, дрібному і середньому бізнесі, сферах міжнародного права і міжкультурної комунікації.

Нині найбільш поширеними є такі моделі медіації: відновна, наративна, класична, оціночна, «розрахункова», терапевтична. Класична модель проведення медіації спрямована на проведення переговорів і розширення варіантів врегулювання конфліктів, пошук найбільш прийняттого рішення.

Головною метою застосування відновлювальної моделі медіації є звільнення сторін від негативних станів і набуття внутрішнього ресурсу для спільного пошуку виходу з ситуації.

З точки зору наративного підходу, основне завдання медіації – допомогти людям подолати розкол, який породжується конфліктом, шляхом роботи з історіями, в які конфлікт вбудований, а не шляхом пошуку «об'єктивної істини», допомогти учасникам конфлікту вибудувати історію, подолати домінування конфлікту над їх життям.

«Розрахункова» медіація передбачає проведення позиційних переговорів у формі діалогу, коли сторони вмійють чітко, з точки зору юридичного аналізу аргументувати свою позицію з метою найбільш оптимально сформулювати взаємні поступки і дійти згоди.

Оціночна медіація виходить за рамки класичної медіації, оскільки функція медіатора в цій моделі досить висока. Медіатор дає правову оцінку наявній суперечці, але не втручається в діяльність сторін щодо розробки умов угоди. Терапевтична модель використовується при врегулюванні сімейних конфліктів, коли важливо зберегти близькі відносини між родичами, подружжям, тому більша увага приділяється психологічним аспектам суперечки.

Розглянемо сутність процесу медіації та її роль у системі освіти. Заклад вищої освіти – це частина великого соціуму, в якому взаємодіють представники різних вікових груп, місце навчання і набуття життєвого досвіду, перевірки характеру, волі й працьовитості, розвитку особистісних якостей людини, формування системи поглядів і цінностей. У процесі навчання викладач та студенти включаються в широкий діапазон відносин, різноманітних проблемних ситуацій (навчальних і виховних), які потенційно можуть перерости в конфлікт.

Причина більшості конфліктів, що виникають між викладачами та студентами, полягає в драматичності і нездатності долати психологічні та навчальні перевантаження, вирішувати протиріччя без агресивної реакції на джерело роздратування. Насиченість навчальної програми, високий рівень шуму, концентрація різних людей у виші – все це загалом негативно впливає на поведінку і самопочуття як емоційно лабільних викладачів, так і студентів.

Але в студентському колективі до провокаційних і насильницьких дій нерідко призводять такі явища, як відчуття помилкової солідарності, анонімність і кругова порука, що мають місце серед студентів. Низька вірогідність виявлення таких конфліктів на ранній стадії їх виникнення призводить до того, що вони або вирішуються самостійно, або замовчуються.

Внаслідок наявності вказаного варіанту соціально-педагогічної проблеми істотно загострюються протиріччя між потребами викладачів в отриманні конфліктологічних знань і недостатньою вмотивованістю їх на адекватну взаємодію зі студентами різних вікових груп. Іншими словами, спостерігається низький рівень володіння методами і прийомами попередження і врегулювання конфліктних ситуацій. У сучасній масовій педагогічній практиці основними способами виховного впливу на конфліктних студентів із боку дорослих, як правило, є: повчання, загроза покаранням або покарання (в більш м'якій або жорсткій формі), пошуки винного, формальне врегулювання конфлікту. Врегулювання конфліктних ситуацій за допомогою авторитарних і жорстких методів, таких, що принижують студента і спрямованих проти нього, за великим рахунком, є безглуздим і безперспективним заняттям.

Медіаторська діяльність викладача ЗВО, на нашу думку, передбачає:

- усвідомлення природи суперечностей і конфліктів між студентами;
- розвиток особистісного конструктивного ставлення до студентських конфліктів;
- оволодіння навичками неконфліктного спілкування у важких життєвих ситуаціях;
- вміння аналізувати виникаючі проблемні ситуації;
- наявність навичок управління конфліктними ситуаціями.
- вміння прогнозувати можливі наслідки розвитку студентських конфліктів;
- вміння конструктивно регулювати суперечності і конфлікти в студентській групі;
- навички усунення негативних наслідків студентських конфліктів.

Процедура вирішення конфлікту полягає в тому, що медіатор обговорює конфлікт із кожною зі сторін. В процесі цих зустрічей відбувається пошук конструктивного рішення. Сторони не залежать від волі медіатора і самі приймають рішення, яке є для них більш вигідним, ніж стан конфлікту. Таке рішення не вимагає примусового виконання.

Таким чином, діяльність викладача-медіатора включає аналіз ситуації, що склалася, і врегулювання конфлікту в студентському колективі. До викладача як до медіатора студенти можуть звернутися, якщо:

- об'єктом регулювання є тривалий студентський конфлікт, безліч спроб вирішення якого не дали позитивних результатів;

- протилежність та несумісність поглядів конфлікуючих сторін не дають змоги знайти спільні позиції;
- по-різному трактуються критерії, які є ключовими у вирішенні студентського конфлікту;
- одному зі студентів завдано серйозної шкоди, відшкодування якої він вимагає від протилежної сторони;
- незважаючи на зацікавленість сторін зберегти добрі стосунки та при низькій інтенсивності конфлікту дійти згоди не вдається [9].

Процес медіації в освітній організації має включати такі етапи:

- 1) вступне слово медіатора;
- 2) знайомство сторін;
- 3) дискусія;
- 4) індивідуальна бесіда;
- 5) розробка пропозицій;
- 6) вихід із медіації.

Для медіатора важливо відмовитися від початково негативної установки щодо студентського конфлікту та його учасників. Необхідно бути об'єктивним, щоб не спотворити сприйняття і розуміння отриманої інформації.

Ключовим моментом у процесі медіації є вибір його типу для врегулювання студентського конфлікту. Розглянемо деякі з них.

Модель «Третейський суддя». Викладач-медіатор наділений значними повноваженнями щодо визначення варіантів вирішення конфлікту. Після вивчення проблеми та спілкування зі сторонами він приймає рішення, яке є обов'язковим до виконання. Сторони конфлікту не мають права оскаржити рішення.

Модель «Арбітр». Викладач-медіатор наділений достатніми повноваженнями для визначення варіантів вирішення спору. Після вивчення проблеми та спілкування зі сторонами він приймає рішення, що має обов'язково виконуватись сторонами конфлікту. Але за студентами залишається право оскаржити рішення арбітра. Модель «Арбітр» оптимальна для використання, якщо:

- викладач має справу з конфліктом, що швидко загострюється;
- конфлікт розгортається в екстремальних умовах;
- немає часу на перед діалогові зустрічі та ґрунтовний розгляд;
- конфлікт нетривалий і дрібний.

Модель «Посередник». Викладач-медіатор, використовуючи професійні навички та досвід, забезпечує продуктивне та ґрунтовне обговорення конфліктної ситуації. Право прийняття остаточного рішення залишається за студентами. Викладач може використовувати модель «посередник» у процесі врегулювання студентських конфліктів, якщо:

- взаємини сторін тривалі, неприязні, складні;
- в опонентів наявні достатні навички спілкування;
- відсутні чіткі критерії вирішення проблеми.

Модель «Помічник». Викладач-медіатор забезпечує організацію та конструктивне проведення переговорного процесу. Не бере участі в обговоренні та прийнятті рішення.

Модель «Спостерігач». Присутність викладача-медіатора під час конфлікту дає змогу сторонам утриматись від порушення досягнутих домовленостей та агресивних дій. У присутності медіатора створюються умови для проведення переговорів [12].

Робота викладача-медіатора з конфлікуючими студентами може бути організована двояко:

- організація та проведення переговорів, у процесі яких сторони приймають узгоджене рішення, що вирішує конфліктну ситуацію. Це дає змогу вирішити проблему конфлікту, узгодити інтереси обох сторін. Здійснення взаємодії за типом «тріади» (опонент – медіатор – опонент) робить учасників студентського конфлікту більш поступливими, адже вони схильні розглядати свої дії як поступки куратору, а не протилежній стороні;
- надання морально-психологічної допомоги студентам.

Важливим завданням при цьому стає відновлення сторонами нормальних відносин. У разі успіху медіатора вдається перетворити відносини недавніх опонентів на якісно новий стан.

На наш погляд, найбільш прийнятними й ефективними є останні три моделі медіації: «Посередник», «Помічник», «Спостерігач», використання яких дає змогу студентам позбутися образ, ненависті та інших негативних переживань, самостійно вирішити ситуацію, уникнути повторення подібних ситуацій у майбутньому і нести особисту відповідальність за досягнуті домовленості та прийняті рішення в процесі медіації.

У перших двох моделях або не відбувається повного вирішення конфлікту, який задовольняє всіх учасників, або рішення конфлікту знаходять не його учасники, а хтось за них. У результаті сту-

денти не освоюють конструктивні способи вирішення конфліктних ситуацій, і тому в ЗВО і в подальшому житті вони часто необґрунтовано застосовують силу або стають жертвами агресивно налаштованих людей.

На наш погляд, одним із варіантів вирішення конфліктних ситуацій у студентському середовищі з максимальним залучення до процесу безпосередніх учасників конфлікту є створення студентських служб примирення у закладах вищої освіти. Студентська служба примирення – це команда студентів, яка працює під керівництвом викладача куратора та вирішує конфлікти, що виникають в студентському колективі. У студентській службі примирення основними дійовими особами є студенти старших курсів – медіатори-ровесники, які пройшли спеціальне навчання основ конфліктології та медіації.

Мета студентської служби полягає в примиренні конфліктуючих сторін за допомогою спеціально навчених посередників (медіаторів), які володіють особливими комунікативними і конфліктологічними навичками.

Діяльність служби примирення може бути заснована на методах відновного правосуддя і будуватися на таких принципах: принцип добровільності, що передбачає виключно добровільну участь у програмі примирення конфліктуючих сторін; принцип конфіденційності, який передбачає зобов'язання служби примирення не розголошувати отриману в процесі програм інформацію; виняток – інформація про можливе нанесення шкоди для життя, здоров'я і безпеки; принцип нейтральності, дотримання якого є обов'язковим для служби примирення. Всім медіаторам необхідно пройти початковий курс навчання, яке потім триватиме протягом усього часу їх роботи. Зміст навчальних курсів має бути пов'язаний із вимогами до медіації. Мета такого навчання полягає в розвитку специфічних навичок і передачі методик вирішення конфліктів. Навчання має допомогти медіаторам добре засвоїти типові проблеми учасників конфлікту і його причини.

На жаль, нині Закон України «Про медіацію», незважаючи на поширення її як нової глобальної культури діалогу та серйозні локальні виклики, як військовий конфлікт на сході, осмисленням займаються не багато українських авторів, у тому числі з метою знайти шляхи його урегулювання [3–6; 13–14], знаходиться у стадії проекту, що створює значну кількість перешкод для практичного впровадження процесу медіації в Україні.

Висновки. Таким чином, найбільш ефективними моделями медіації в умовах педагогічної практики ЗВО є «Посередник», «Помічник», «Спостерігач», використання яких дозволяє студентам брати активну участь у вирішенні конфліктів, нести особисту відповідальність за досягнуті домовленості та прийняті рішення у процесі медіації. Однією з організаційних форм втілення цих моделей є створення студентських служб примирення у ЗВО. Це ставить на порядок денний питання законодавчого регулювання. Проблема формулювання законодавчих рамок (норм, їх можливостей та обмеження), які могли б бути дієвими у врегулюванні конфліктів, стимулюватиме в майбутньому пошук практичного впровадження процесу медіації у ЗВО.

Yenin M., Makarenko D., Severinchik O. Mediation in the educational space of higher education institutions: in the search of models and ways of organization

The article discusses the stages of pedagogical mediation, describes work specifics of the mediation lecturer and the requirements for the level of his qualification. Types of mediator activity are indicated basing to the degree of involvement and participation in the mediation process.

The focus is on the basic mediation principles in the field of education. The scientific importance of mediation problems in the lecturer activity is that in the process of mediation lecturer resolves existing disputes and conflicts taking into consideration the interests of the parties, adhering to the principle of social justice.

The essence of the mediation process and its role in the education system is considered. Higher educational institutions are a part of a large society in which representatives of different age groups interact, a place of study and the acquisition of life experience, testing the character, will and hard work, developing a person's personal qualities, forming a system of views and values.

The basis of the mediation procedure is negotiations between the parties to the conflict, which the mediator organizes and conducts, contributes to the creation of conditions under which the parties can discuss in an acceptable form and find solutions that satisfy all parties to the conflict, but does not rule in favor of one side or another.

The creation of student reconciliation services in higher education institutions is one of the options for resolving conflict situations in the student community with the maximum involvement of the direct participants in the conflict.

Mediation, as one of the types of alternative dispute resolution, should become an integral part of the social and legal culture of society. Accordingly, in the article proves the necessity to increase competencies of the conflict resolution of mediation lecturers.

Key words: mediator, mediation, conflict, higher education institutions, student reconciliation service.

Література:

1. Антонюк О.А. Міжнародна публічна медіація: у пошуках максимальної ефективності. *Часопис Київського університету права*. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkup_2015_2_85.
2. Бесемер Х. Медіація. Посредничество в конфликтах / Пер. с нем. Н.В. Маловой. Калуга : Духовное познание, 2004. 176 с.
3. Великі війни, великі трансформації, 1918–2018 роки. *Конфлікти та мир у XX і XXI сторіччях* : матеріали IX міжнародної наук.-практ. конф., м. Київ, 26–27 листопада 2018 р. / Укладачі А.А. Мельниченко, П.В. Кутуєв, А.О. Хом'як. Київ, 2018.
4. Єнін М. Ідеологічні форми та ціннісні модифікації патріотизму української молоді (на основі аналізу модернованих групових дискусій). *Ідеологія та політика*. 2018. № 2. С. 61–93.
5. Василець О., Єнін М. Патріотичне виховання української молоді: механізми раціоналізації. *Youth in Central and Eastern Europe. Sociological Studies*. 2017. № 2 (8). С. 87–100.
6. Багінський А. Заходи держави в постконфліктному суспільстві. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право*. 2019. № 1 (41). С. 17–20.
7. Єрьюменко Г. Медіація як спосіб вирішення суперечок. URL: https://www.training.com.ua/live/interview/Mediatsiya_yak_sposib_virishennya_superechok.
8. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Медіація. Принятие ответственных решений. Москва : Институт консультирования и системных решений, 2013. 224 с.
9. Шипилов А.И. Искусство медиаторства в деятельности кадровика. URL: <http://kapr.ru/articles/2002/6/438.html>.
10. Burton J. Conflict: Resolution and Provention. NY : St. Martins Press, 1990. 320 p.
11. Scimecca J. What is conflict resolution? *Peace Review*. 1993. № 4. P. 391–399.
12. Basics of Mediation: Concepts and Definitions. URL: https://peacemaker.un.org/resources/mediation-library/section?term_node_tid_depth=Mediation%20Process%20and%20Strategy.
13. Yenin M. Terrorist organizations and social technologies in conditions of the hybrid war. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. *Політологія. Соціологія. Право*. 2016. № 3/4 (31/32). С. 24–29.
14. Enin M. The change of the attitude of Ukrainians to Russia in the conditions of the anti-terrorism operation and humanitarian aid needs of population of Donbass: the results of sociological research. *Świat Idei i Polityki*. 2016. Том 15. P. 139–165.