

**ПСИХОЛОГИЯ ЖӘНЕ ИНКЛЮЗИВТІК БІЛІМ БЕРУ**  
**ПСИХОЛОГИЯ И ИНКЛЮЗИВНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**  
**PSYCHOLOGY AND INCLUSIVE EDUCATION**

УДК: 159.99/.37.032

**Бажан Т.М\*., Касымжанова А.А.**

психолог-практик, магистр социальных наук, преподаватель.

ЮКУ им. М. Ауэзова. Шымкент, Казахстан

к.психол., профессор, Университет «Туран». Алматы, Казахстан

**МЕДИАЦИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ ФОРМИРОВАНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ СТУДЕНЧЕСКОЙ МОЛОДЕЖИ**

Автор корреспондент: [avtor303@mail.ru](mailto:avtor303@mail.ru)

**Аннотация:** С 2011 года медиация в Казахстане является законодательно утвержденной процедурой внесудебного урегулирования споров (конфликтов) при непосредственном участии третьей стороны – медиатора. Практика медиативного управления конфликтами имеет многовековую историю. В Казахстане истоки медиации связаны с практикой привлечения биев к урегулированию спорных ситуаций. основополагающие нормы медиативного процесса требуют соблюдения принципов добровольности, равноправия участвующих сторон, беспристрастного и независимого поведения медиаторов, недопустимости вмешательства третьих сторон в процесс, сохранения анонимности и конфиденциальности. В статье обосновывается целесообразность организации медиативных служб в высших образовательных учреждениях и необходимость формирования у студентов конфликтной компетентности, в том числе, путем приобщения к практике медиативного урегулирования конфликтов (споров) в среде сверстников; кратко представлена история становления медиативных служб; освещены критерии конфликтной компетентности и возможные медиативные приемы.

**Ключевые слова:** медиация; медиация в образовании; медиативная служба образования; примирение; урегулирование конфликтов и споров; профилактика конфликтов; конфликтная компетентность.

**Введение.** Развитая культура конструктивного урегулирования конфликтов является условием всестороннего развития общества и сохранения в нем мира.

В 2011 году в Казахстане законодательно была введена медиация как альтернативная суду форма разрешения конфликтов (споров) при непосредственном участии третьей, нейтральной стороны [1].

**Теоретический анализ.** Предтечей медиации в Казахстане можно считать институт биев – традиционную форму судебной власти кочевого общества. Бий выступал неподкупным судьей, мудрецом, авторитетом, хранящим общественные ценности и обычаи и принимающим мудрые и мирные решения [2].

Почетный титул бия мог заслужить человек, обладающий незаурядным умом, ораторским мастерством, знающий и чтящий народную культуру, умеющий принимать обдуманные и взвешенные решения в эмоционально сложных обстоятельствах. Главной обязанностью биев было сохранение мира в обществе [3].

В отличие от беков-биев других тюркоязычных стран, казахские бии, прежде всего, являлись представителями правосудия и нормотворчества, и основное внимание с их стороны уделялось морально-нравственным сторонам совершаемых людьми поступков [4]. Прогрессивность и демократичность суда биев выражались в учете национальных и культурных особенностей всех участников конфликта, что требовало от бия, как посредника (медиатора), знания национальных ценностей, обычаев, традиций [5].

Основы современного института медиации были заложены в конце 40-х годов XX столетия в США в ответ на растущее число конфликтов между профсоюзами и работодателями, а в качестве медиатора-посредника стали выступать представители министерства труда. И в 1947 году была сформирована Федеральная служба США по

медиации и примирительным процедурам (Federal Mediation Conciliation Service, FMCS).

Следующим этапом развития современного института медиации становится организация Центров справедливости соседей и активное внедрение в 70-х годах прошлого века «программ соседской медиации» с целью несудебного урегулирования споров, возникающих между соседями. Благодаря данным программам у людей, в том числе финансово несостоятельных, появилась возможность эффективно разрешать широкий круг проблем (конфликтов). Растущие ценность и популярность у населения данных программ были связаны с возможностью разрешить даже длительные конфликты между сторонами, находившимися ранее в дружественных отношениях и утратившими их.

Согласно Американскому этическому стандарту медиаторов медиация - это процесс урегулирования конфликтов при поддержке беспристрастного специалиста, медиатора, помогающего сторонам отыскать необходимую для разрешения конфликта информацию [6]. Иницируемый медиатором между конфликтующими сторонами открытый диалог проходит несколько стадий: конфронтации – предубеждения – недоверия - агрессивного взаимовосприятия - направленности на урегулирование - налаживания отношений.

Опираясь на успешный опыт программы, в 1984 году Ричард Коэн (Richard Cohen) основывает Ассоциацию Школьной Медиации (School Mediation Associates), членами которой становятся более 80 среднеобразовательных учреждений, а функции медиаторов после прохождения специальной подготовки начинают осуществлять педагоги и учащиеся [7].

Медиация в образовательной сфере являет собой интеграцию педагогического, психологического, социального опыта, что в значительной степени способствует повышению качества межличностных отношений и улучшению психологического микроклимата в учебном заведении. Медиатор нацелен на прояснение позиции каждого участника конфликта, что способствует нахождению адекватных способов решения проблемы. В свою очередь понимание позиции оппонента позволяет расширить взгляд на проблему, устранить негатив по отношению друг к другу, что особо актуально в полиэтническом, поликультурном обществе.

Овладение приемами медиации позволяет студентам эффективно разрешать разнообразные конфликты, повышать поликультурную, конфликтную, коммуникативную, информационно-аналитическую, управленческую компетентности и психологическую культуру, в целом. Студенты, овладевшие инструментами медиации, способны урегулировать конфликты посредством сотрудничества, учитывая и принимая различия между людьми, снижая пристрастность и предубежденность по отношению к оппонентам и между ними. Умение эффективно урегулировать конфликты и споры повышает авторитет студентов у ровесников, что положительно сказывается на формировании адекватной самооценки. Актуальным является привлечение студентов из группы риска по девиантному поведению к процессу примирения в качестве медиаторов между конфликтующими ровесниками. Инструменты медиации развивают критическое мышление, здоровую рефлексивность, способность действовать и мыслить конструктивно даже в эмоционально сложных ситуациях.

Тренинговые программы, проводимые медиатором-куратором для медиаторов-учащихся, включают разнообразные приемы, повышающие конфликтную компетентность студентов. Компетентность успешно разрешать конфликтные ситуации достигается за счет овладения студентами следующими знаниями и умениями:

- Сущность конфликтов, виды, структура конфликтов.
- Инструменты разрешения конфликтов.
- Эффективные приемы ведения переговоров.
- Теория и практика медиации.
- Психология вербальной и невербальной коммуникации.
- Развитие эмпатии.
- Умение бесконфликтного выражения собственных чувств и потребностей.

- Умение совладать со стрессом в ситуациях конфликта.
- Умение осуществлять и принимать конструктивную критику и вести продуктивный диалог с оппонентом и др. [8].

Инструменты медиации, которыми могут овладеть студенты, многообразны: психотерапевтические приемы, понимание закономерностей групповой динамики, модерация, элементы психологического консультирования, приемы социально-психологического тренинга, андрагогика и многое другое. К медиативным приемам относятся следующие:

- Активное слушание, способствующее пониманию чувств другого человека.
- Безоценочное отражение (парафраз), как показатель внимательного отношения к словам говорящего.
- Изменение враждебно сформулированных высказываний на высказывания нейтрального и приемлемого характера.
- Обобщение – прием для удержания в фокусе внимания основной проблемы.
- Призыв к вербализации переживаемых эмоций/чувств.
- Использование эхо-ответов – повторение эмоционально заряженных слов/фраз говорящего для акцентирования его внимания на сказанном.
- Контрсуггестия как воздействие с целью актуализировать (усилить) возражение.
- Призыв к конкретизации сказанного.
- Знание языков невербальной коммуникации.
- Отслеживание ключевых высказываний.
- Внимание к симптомам (телесным, вегетативным проявлениям).
- Использование ассоциаций, метафор, образной речи, аналогий, притч.
- Вовлечение сторон в ролевую игру «Желаемое состояние дел».
- И многие другие [9].

**Выводы.** Польза включения студенческой молодежи в практику внесудебного урегулирования конфликтов связана с необходимостью повышения конфликтной компетентности как части профессиональной культуры будущего специалиста. Конфликты – неотъемлемая часть жизни, и развитие навыков их урегулирования способствует личностному росту студента на этапе профессионального становления. Множество конфликтов, возникающих в жизни молодых людей, не попадают в поле зрения педагогов и родителей, что повышает актуальность обучения студентов приемам медиации.

Привлечение студентов в работу медиативных служб ВУЗов способствует усвоению ими способов гуманного разрешения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности. Студент, владеющий медиативным инструментарием, способен самостоятельно и эффективно разрешать собственные конфликты, может выступать посредником в урегулировании чужих споров, а так же передавать имеющиеся знания своим сверстникам, тем самым поддерживая многовековой народный опыт и традицию мирного и мудрого урегулирования споров и конфликтов.

#### **Список литературы:**

1. Закон Республики Казахстан от 28 января 2011 года № 401-IV «О медиации» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2021 г.). - [Электронный ресурс] - online.zakon.kz. - Режим доступа: [https://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30927376#pos=3;-106](https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30927376#pos=3;-106)
2. Садвакасова З.М., А.К. Файзуллина А.К., Садыкова Н.М./Психология медиации и переговоров: учебное пособие – Алматы: Қазақуниверситеті, 2020. – 294 с.
3. Андре Л.И. О степном законе: Материалы по обычному праву казахов. Алматы, 1998. Сб. 1. С. 164
4. Зиманов С.З. Мир права казахов «Жаргы» — уникальная система права./ Т. 5./ Алматы, 2012. С. 46.

5. Федотова И. Суд биев как демократический институт отправления правосудия в казахском традиционном обществе. Идеология и политика стран Востока. - Идеология и политика стран Востока – [Электронный ресурс] – Режим доступа: file:///C:/Users/1-PC/Downloads/sud-biev-kak-demokraticeskij-institut-otpravleniya-pravosudiya-v-kazahskom-traditsionnom-obschestve.pdf

6. ALEXANDER, Nadja and STEFFEK, Felix. Making mediation law. (2016). Research Collection School Of Law. Available at: [https://ink.library.smu.edu.sg/sol\\_research/2232](https://ink.library.smu.edu.sg/sol_research/2232)

7. Юферова М. А., Коряковцева О. А., Бугайчук Т. В., Стрелова А. И. Медиация в образовании : учебно-методическое пособие / М. А. Юферова, О. А. Коряковцева, Т. В. Бугайчук, А. И. Стрелова. Ярославль : РИО ЯГПУ, 2018. – 67 с.

8. Ричард Коэн «Медиация ровесников в школах. Школьники разрешают конфликт» / авторизованный перевод с англ. Одесса: ООМГ, 2001. 202 с.

9. Бесемер, Христоф. Медиация. Посредничество в конфликтах./Перевод с нем. Н.В.Маловой. – «Духовное познание», Калуга, 2004., 176 стр.

**Түйін:** 2011 жылдан бастап Қазақстанда медиация үшінші тарап - медиатордың тікелей қатысуымен дауларды (жанжалдарды) соттан тыс реттеудің заңнамалық бекітілген рәсімі болып табылады. Қақтығыстарды медиативтік басқару практикасының көп ғасырлық тарихы бар. Қазақстанда медиацияның бастауы даулы жағдайларды реттеуге биді тарту тәжірибесімен байланысты. Медиативтік процестің негізін қалаушы нормалары қатысушы тараптардың еріктілігі, тең құқылығы, медиаторлардың әділ және тәуелсіз мінез-құлқы, үшінші тараптардың процеске араласуына жол бермеу, жасырын және құпиялылықты сақтау қағидаттарын сақтауды талап етеді. Мақалада жоғары оқу орындарында медициналық қызметті ұйымдастырудың орындылығы мен студенттердің қақтығыс жағдайларындағы құзыреттілігін қалыптастырудың қажеттілігі негізделеді, соның ішінде құрдастарының ортасында қақтығыстарды (дауларды) медиациялық жолмен шешу тәжірибесіне бастама беру арқылы; медиациялық қызметтердің қалыптасу тарихына қысқа шолу жасалған, қақтығыстағы құзыреттілік критерийлері сипатталған және қолданылуы мүмкін медиациялық әдіс-тәсілдер қарастырылған.

**Кілттік сөздер:** медиация, білім беру ортасындағы медиация, білім беру ортасындағы медиациялық қызмет, татуласу, қақтығыстар мен дауларды шешу, қақтығыстардың алдын алу, қақтығыстардағы құзыреттілік.

**Abstract:** Since 2011, mediation in Kazakhstan has been a legally approved procedure for extrajudicial settlement of disputes (conflicts) with the direct participation of a third party - the mediator. The practice of mediative conflict management has a centuries-old history. In Kazakhstan, the origins of mediation are associated with the practice of attracting biyas to resolve disputed situations. The fundamental rules of the mediative process require respect for the principles of volunteerism, equality of the parties involved, impartial and independent behavior of mediators, the inadmissibility of third-party interference in the process, the preservation of anonymity and confidentiality. The article substantiates the expediency of organizing mediation services in higher educational institutions and the need for students to develop conflict competence, including by introducing them to the practice of mediation settlement of conflicts (disputes) among peers; summarizes the history of the formation of mediation services; highlights the criteria of conflict competence and possible mediation techniques.

**Key words:** mediation; mediation in education; mediation service of education; reconciliation; settlement of conflicts and disputes; conflict prevention; conflict competence.