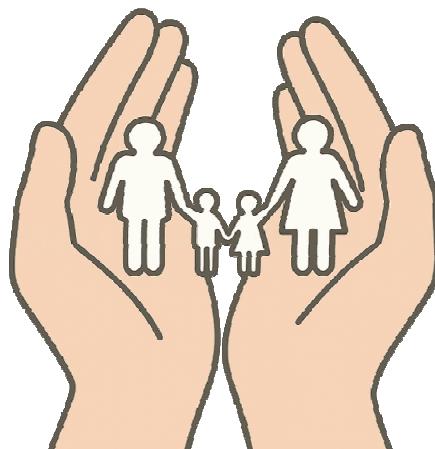


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Сибирский федеральный университет

**О. Г. Смолянинова, Е. А. Алексеева**

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА  
ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ  
К ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ МАГИСТРАНТОВ  
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО  
НАПРАВЛЕНИЯ**

Монография



Красноярск  
СФУ  
2025

УДК 004.928+378  
ББК 74.48+32.973  
С515

**Р е ц е н з е н т ы:**

В. Б. Гриншкун, доктор педагогических наук, профессор, академик РАО;  
Е. Ю. Брель, доктор психологических наук, профессор, член-корреспондент РАО

**Смолянинова, О. Г.**

С515      Теория и практика формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления : монография / О. Г. Смолянинова, Е. А. Алексеева. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2025. – 116 с.  
ISBN 978-5-7638-5186-1

Представлено описание научно-методических подходов в работах ученых и практиков по вопросам онлайн-медиации. Рассмотрены исторические аспекты использования онлайн-медиации и подготовки педагогов-психологов на уровне магистратуры (номер специальности: 44.04.02). Обоснована важность применения онлайн-медиации в образовательной практике. Представлены теоретические и практические аспекты формирования готовности к онлайн-медиации, описание методической модели, включающей электронный профессионально ориентированный учебно-методический комплекс и способствующей формированию и развитию цифровой и медиативной компетентностей, необходимых для осуществления медиативной процедуры с использованием дистанционных технологий.

Исследования и практические разработки, представленные в монографии, были поддержаны проектами № 2020091106604, 2021101907840, 2022102608968 (2021–2023 годы) КГАУ «Красноярский краевой фонд поддержки научной и научно-технической деятельности» в рамках программы устойчивого развития Арктики и территорий Крайнего Севера.

Предназначена для докторантов, аспирантов, преподавателей вузов и СПО, учителей, а также специалистов, деятельность которых связана с использованием дистанционных технологий и медиативного подхода в социальной сфере.

**Электронный вариант издания см.:**  
<http://catalog.sfu-kras.ru>

**УДК 004.928+378  
ББК 74.48+32.973**

ISBN 978-5-7638-5186-1

© Сибирский федеральный  
университет, 2025

---

---

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
ВВЕДЕНИЕ .....	10
1. ПРЕДПОСЫЛКИ ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ К ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ В РОССИЙСКОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ НАУКЕ .....	12
1.1. Сущностные характеристики и определения медиации и онлайн-медиации в трудах российских и зарубежных исследователей .....	12
1.2. Структура и содержание медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности к онлайн-медиации .....	38
1.3. Методическая модель формирования готовности к онлайн-медиации .....	49
Список литературы к главе .....	62
2. ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ ГОТОВНОСТИ К ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ МАГИСТРАНТОВ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО НАПРАВЛЕНИЯ СРЕДСТВАМИ ЭПОУМК .....	70
2.1. Практики обучения медиативному подходу и подготовки медиаторов в России и за рубежом .....	70
2.2. Психолого-педагогическое исследование формирования и развития цифровой и медиативной компетентностей магистрантов психолого-педагогического направления Сибирского федерального университета .....	83
Список литературы к главе .....	93
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	94
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	96
<i>Приложение A. Особенности законодательного регулирования         медиации в разных странах .....</i>	96

<i>Приложение Б.</i> Результаты сравнительного анализа российских и зарубежных магистерских программ подготовки специалистов по разрешению конфликтов .....	100
<i>Приложение В.</i> Формируемые компетенции в ходе освоения направления 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование (магистратура)».....	104
<i>Приложение Г.</i> Составляющие элементы медиативной и цифровой компетентностей будущего медиатора (44.04.02.05 «Медиация и управление конфликтами в образовании»), формируемые в процессе профессиональной подготовки в рамках учебных дисциплин образовательной программы .....	106

---

---

## ПРЕДИСЛОВИЕ

В условиях цифровой трансформации и многополярности современного мира увеличивается конфликтогенность социальных взаимодействий, нарастает число деструктивных форм поведения в сети Интернет, что обуславливает важность подготовки специалистов, владеющих дистанционными медиативными технологиями для формирования безопасного образовательного пространства. Образовательная среда является сложной многофункциональной системой, объединяющей большое количество участников различных возрастов, социального положения, с различными интересами и уровнем образования и воспитания. Более 70 % российских учителей сталкиваются с травлей и насилием, а свыше 61 % российских школьников – с унизительным отношением сверстников и конфликтами с учителями [1]. Конфликты приобретают все более острые формы и переходят в цифровую среду: развиваются кибербуллинг, киберсталкинг, флейминг и др. Одним из способов урегулирования конфликтов и споров в самых различных областях жизнедеятельности является медиация как способ урегулирования споров при содействии независимого посредника (медиатора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения [67].

В связи с развитием процессов цифровизации, доступностью современных платформ организации и проведения видеоконференций для населения, повышением скоростной способности технологий видео- и аудиосвязи, широким распространением мессенджеров для оперативного обмена информацией набирает популярность онлайн-медиация как инновационный альтернативный способ разрешения и профилактики споров посредством использования цифровых технологий. Разрешение споров онлайн – это новый способ, позволяющий сторонам разрешать свои споры с помощью независимого посредника – медиатора, используя цифровые технологии через онлайн-платформу, которая стала глобальным движением во всем мире [92]. С момента своего развития популярность разрешения споров с помощью дистанционных технологий продолжает расти в силу удобства, сохранения временных ресурсов. Использование более инновационных и технологичных подходов при профилактировании и разрешении конфликтов делает процедуру онлайн-медиации одной из самых эффективных и результативных [94].

Онлайн-медиацию, с одной стороны, считают процедурой, схожей с «традиционной медиацией» в режиме онлайн, с другой – имеющей специфические особенности, связанные с возможностями и рисками работы в цифровой среде [48]. Информационно-коммуникационные технологии, используемые в процедуре онлайн-медиации, получили название «четвертой стороны» [86]. В дополнение к двум (или более) участникам конфликта и третьей нейтральной стороне (медиатора) информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) выступают в качестве «четвёртого участника» процесса медиации. «Четвёртую сторону» – информационно-коммуникационные технологии – можно использовать для решения многих задач, повышающих эффективность процесса урегулирования конфликта и снижающих стоимость затрат: упорядочение информации, назначение встреч, контроль расписания, автоматическая рассылка по электронной почте, блокирование нежелательной информации (например, нецензурной браны).

Российские и зарубежные ученые и практики отмечают, что после пандемии с развитием электронных сервисов коммуникации все больше процедур медиации проводятся в виртуальном пространстве. Увеличивается число сторонников онлайн-медиации среди профессиональных посредников. Растет спрос на онлайн-медиацию среди клиентов, по тем или иным причинам не имеющих возможностей участия в реальных медиативных сессиях. Подтверждим утверждения статистическими данными. В Индии с 2020 года более 3,6 млн споров были урегулированы с помощью онлайн-медиации [80] (ODR – Online Dispute Regulation). По данным Верховного народного суда КНР, к концу 2021 года в Китае более 24 млн дел по всей стране были разрешены с помощью ODR [95].

Несмотря на то что в начале своего появления медиация не была предназначена для разрешения конфликтов через интернет, благодаря гибкости разрешения спора данную процедуру можно проводить в цифровом пространстве. В отличие от офлайн-медиации личные и общие встречи сторон в онлайн-медиации проводятся в виртуальной среде, где спорящие стороны и посредник фактически встречаются лицом к лицу через экраны мониторов. Это означает, что люди из разных частей света могут использовать онлайн-медиацию для разрешения споров с кем угодно в другом регионе, используя безопасные чаты и платформы видеоконференции [91]. В онлайн-медиации сторонам предоставляются инструменты коммуникации, которые могут интегрировать электронную почту, онлайн-чат, видеоконференции, факс и телефон [91].

Онлайн-медиация имеет множество положительных моментов, но также несет в себе проблемы и риски, отличные от тех, которые возникают в традиционной процедуре. Их анализируют российские и зарубежные ученые и практики (В. А. Леденцова, Д. В. Лунева С. И. Реутов [48], Н. И. Минки-

на [33], Е. П. Ермакова [21], V. Terekhov [93], C. Gordon [83], W. Joseph Goodman [85], D. Sulistianingsih [92] и др.

Зарубежные исследователи C. Gordon [83], W. Joseph Goodman [85] среди преимуществ онлайн-медиации выделяют следующие: экономия времени и расходов, удобство, простота планирования с поездками как внутренними, так и международными, устранение нежелания сторон встречаться лично, возможность повторного сбора, когда стороны доступны. К недостаткам онлайн-медиации исследователи относят психологические и технические барьеры для некоторых лиц, которые не позволяют им воспользоваться данным способом урегулирования конфликта. Однако, как утверждают авторы, недостатки кибермедиации могут быть преодолены по мере развития технологий и высокоскоростных интернет-соединений, позволяющих проводить видеоконференции.

Среди главных преимуществ онлайн-медиации можно выделить следующие: экономия времени и ресурсов, гибкость расписания, снижение транспортных расходов, устранение географических барьеров (доступ к квалифицированным медиаторам, участие в процедуре, находясь в различных городах и странах), возможность использования современных цифровых технологий (разнообразных платформ, поддерживаемых на различных устройствах (компьютерах, ноутбуках, планшетах, телефонах и т. д.). Технологические преимущества онлайн-медиации связаны с потенциалом современных онлайн-платформ, которые не только предоставляют обеспечение виртуального контакта лицом к лицу, а также позволяют медиатору «делиться» своим экраном в ходе процедуры медиации, обсуждения и подготовки повестки обсуждаемых вопросов на очередной сессии; формировать общий проект медиативного соглашения и осуществлять сбор предложений, поступающих от сторон, на виртуальной «белой доске». Если участники договорились, стороны могут делать снимки экрана, записывать и передавать/делиться документами и предложениями в режиме реального времени, что повышает эффективность процесса (нет оправданий забытым документам «дома») и активное взаимодействие (нет необходимости делать заметки, меньше возможностей для ошибочного припомнения событий).

К рискам онлайн-медиации можно отнести существенное уменьшение возможности для медиатора считывания неверbalных сигналов от сторон конфликта ввиду ограничения неверbalной коммуникации в онлайн, ограничения возможностей наблюдения за сторонами медиации в полный рост, ограничения в фиксации мимики и жестов, отражающих психоэмоциональное состояние, формального общения в онлайн.

Кроме того, все исследователи отмечают трудности онлайн-медиации, которые могут возникнуть в связи с техническими проблемами: сбоями интернет-соединения и пропускной способности передачи данных, отсут-

ствием качественной поддержки платформы онлайн-взаимодействия на различных устройствах, невозможностью использования электронной подписи всеми участниками онлайн-медиации для подписания документов и медиативного соглашения, хакерскими кибератаками и др.

К рискам, осложняющим проведение процедуры онлайн-медиации, можно также отнести отвлекающие факторы в виде посторонних шумов, входящих сообщений, электронных писем.

Практики онлайн-медиации отмечают риски, связанные с обеспечением безопасности процедуры, защиты информации и соблюдением принципа конфиденциальности. Конфиденциальность медиации является важнейшим принципом, регламентированным законом. В онлайн-медиации, несмотря на заверения разработчиков платформ и различного ПО, нередки хакерские атаки, утечка данных. На некоторых plataформах не блокируется доступ участия третьих лиц, что создает опасность утечки информации. Кроме того, современные технические средства позволяют осуществлять качественные видео- и аудиозаписи, которые в дальнейшем могут быть обнародованы или использованы против стороны спора. Данный факт медиатор не может надежно проконтролировать в режиме организации онлайн-процедуры. Не менее актуальным остается риск, связанный со сложностями установления доверия в виртуальной среде взаимодействия.

Однако все риски могут быть минимизированы при тщательной подготовке к онлайн-медиации; выборе защищенной платформы, обеспечивающей безопасность и защиту данных; подготовке необходимых документов; тестировании оборудования для онлайн-встречи. Все это будет способствовать созданию комфортной и доверительной среды переговоров и добровольному желанию сторон достигнуть взаимоприемлемых договоренностей.

Онлайн-медиация как новый подход в урегулировании споров в виртуальной среде, открывая новые возможности для сторон, требует подготовки специалистов, не только обладающих профессиональными медиативными компетенциями, но и в совершенстве владеющими современными информационно-коммуникационными технологиями выстраивания продуктивной коммуникации в виртуальной среде.

Ведущая роль в формировании и развитии компетентностей, обосновании методологических и теоретических принципов при подготовке специалистов отводится высшим учебным заведениям. По состоянию на 2025 год по всему миру насчитывается более 90 магистерских программ по подготовке медиаторов – разрешают конфликты в образовании, юриспруденции, семейных взаимоотношениях, бизнесе и других сферах. При этом термин «медиация» входит лишь в название некоторых из них и в большей части предлагают образование психолога – 37.04.01, педагога – 44.04.01, социолога – 39.04.01, конфликтолога – 37.04.02, а в качестве дополнения – ос-

вение медиативной процедуры. Причиной этому становится отсутствие образовательного стандарта в системе высшего образования (ФГОС ВО) для профессиональной сферы [11], а также отсутствие регламентации процедуры онлайн-медиации на законодательном уровне и недостаточная разработанность теоретико-методологических подходов для формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления.

Магистерская программа «Медиация и управление конфликтами в образовании» реализуется в ИППС ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» (СФУ) (г. Красноярск). Будущих медиаторов готовят к разрешению конфликтов между всеми субъектами образовательного процесса, использованию различных стратегий и тактик ведения переговоров с учетом поликультурных контекстов в образовательных организациях, системе управления образованием, социальной защите. Создание и внедрение электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса (ЭПОУМК) стало основным направлением разработки методики подготовки специалистов для проведения процедуры онлайн-медиации в Сибирском федеральном университете. Спецификой исследования выступает обоснование теоретических и методологических принципов ЭПОУМК по онлайн-медиации. Методологической основой разработки ЭПОУМК стали системный подход (В. Г. Афанасьев, И. В. Блауберг, В. А. Сластенин, Э. Г. Юдин и др.), деятельностный подход (Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев, С. Л. Рубинштейн, О. Н. Шумейко и др.), компетентностный подход (Ж. Б. Бейсбекова, Э. Ф. Зеер, И. А. Зимняя, С. В. Осипова, Т. С. Осипова, А. В. Хуторской, Л. В. Шкерина и др.), личностно-ориентированный подход (К. А. Абульханова-Славская, Е. В. Бондаревская, Н. В. Гафурова, С. И. Осипова, В. В. Сериков, А. В. Хуторской, И. С. Якиманская и др.).

Во введении описаны основания разработки и внедрения в образовательный процесс магистрантов психолого-педагогического направления ЭПОУМК по онлайн-медиации. В первой главе проведен теоретико-методологический анализ существенных характеристик медиации и онлайн-медиации в образовании российских и зарубежных исследователей, уточнены структура и содержание медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности к онлайн-медиации, разработана методическая модель формирования готовности к онлайн-медиации, в основе которой находится ЭПОУМК.

Вторая глава раскрывает специфику российских и зарубежных образовательных программ в области медиации. Представляет результаты психолого-педагогического исследования формирования и развития цифровой и медиативной компетентностей магистрантов психолого-педагогического направления Сибирского федерального университета.

---

---

## **ВВЕДЕНИЕ**

Основным направлением государственной политики в области профессионального образования является подготовка кадров в соответствии с актуальными и перспективными потребностями рынка труда, востребованными направлениями на рынке современных профессий. Значительный рост конфликтных ситуаций в системе образования, которые все больше переходят в виртуальную среду взаимодействия, обуславливает актуальность подготовки специалистов в сфере онлайн-медиации. Процедура онлайн-медиации не закреплена на законодательном уровне – этим и объясняется отсутствие единого понятийно-категориального аппарата и фрагментарное использование процедуры урегулирования конфликтов в образовательных учреждениях с привлечением независимых нейтральных посредников с использованием онлайн-технологий. При этом подготовка специалистов к осуществлению медиации с использованием дистанционных технологий имеет важное значение для системы образования и общества в целом, позволяя оперативно выстраивать продуктивные и эффективные взаимоотношения, основанные на взаимопонимании и удовлетворении всех сторон конфликта.

Процедуру онлайн-медиации для образовательной системы можно определить как процесс разрешения конфликтов при помощи медиатора с использованием дистанционных технологий, сохраняющий базовые принципы медиативной процедуры, закрепленные в Стандартах восстановительной медиации: добровольность, информированность, нейтральность, конфиденциальность, ответственность, заглаживание вреда обидчиком, самостоятельность служб примирения, учитывающей статус участников образовательного процесса, этническая принадлежность и возрастная категория [67]. Минимизация конфликтности в обществе важна для выстраивания диалога, формирования эффективного образовательного пространства, налаживания связей.

С 2018 года в Институте педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета в рамках проекта № ГСГК-45/20 «Практикоориентированная магистерская программа «Медиация в образовании» в стратегическом партнерстве университетов и профессиональных сообществ Сибири и Казахстана» реализуется магистерская программа «Медиация в образовании» при поддержке Благотворительного фонда Владимира Потанина. Будущих медиаторов обучают разрешению кон-

фликтов между всеми субъектами образовательного процесса, использованию различных стратегий и тактик ведения переговоров с учетом поликультурных контекстов в образовательных организациях, системе управления образованием, социальной защите. Программа реализуется на основе модульного принципа и сетевого взаимодействия с ведущими российскими университетами и профессиональными сообществами медиаторов России и Казахстана. Магистерская программа поддержана дистанционным сопровождением образовательного процесса на онлайн-платформах и основана на междисциплинарном подходе, который реализует команда преподавателей из различных областей знаний. Программа доступна для представителей разных культур посредством реализации части дисциплин на английском языке.

При финансовой поддержке КГАУ «Красноярский краевой фонд поддержки научной и научно-технической деятельности» с 2020 по 2023 год в Институте педагогики, психологии и социологии реализованы три грантовых проекта, направленных на изучение успешных практик, образовательных программ, нормативно-правовых актов и сущностных характеристик медиации, онлайн-медиации и поликультурной медиации в российской и зарубежной образовательной системе, выявление наиболее эффективных техник и приемов онлайн-медиации, разработку электронного образовательного курса, РПД, ФОС и локального нормативно-правового акта по осуществлению школьной онлайн-медиации в арктических и северных территориях. При этом при поддержке благотворительного фонда Владимира Потанина в 2020–2021 годах разработаны электронный образовательный курс, РПД и ФОС, посвященные теоретическим и практическим основам поликультурной медиации.

Руководителем грантовых проектов является кандидат педагогических наук, старший преподаватель Высшей школы журналистики и массовых коммуникаций Санкт-Петербургского государственного университета Алексеева Екатерина Алексеевна. Проекты выполнены под научным руководством академика РАО, доктора педагогических наук, профессора Института педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета Смоляниновой Ольги Георгиевны.

Монография написана по материалам кандидатской диссертации, посвященной формированию готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления. Кандидатская диссертация, разработанная под руководством Смоляниновой Ольги Георгиевны, защищена в ГАОУ ВО «Московский городской педагогический университет» в 2023 году Алексеевой Екатериной Алексеевной.

---

---

## **1. ПРЕДПОСЫЛКИ ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ К ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ В РОССИЙСКОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ НАУКЕ**

*«Умение избежать конфликта – одна из составных частей педагогической мудрости учителя.*

*Предупреждая конфликт, педагог не только охраняет, но и создаёт воспитательную силу коллектива»*

В. А. Сухомлинский  
(Методика воспитания коллектива. Москва, 1981)

### **1.1. Сущностные характеристики и определения медиации и онлайн-медиации в трудах российских и зарубежных исследователей**

В главе рассматриваются проблемы и возможности формирования готовности к онлайн-медиации в образовательной системе как способа минимизации конфликтогенной составляющей и создания безопасной образовательной среды. Выделяется противоречивость формирования готовности к онлайн-медиации, проявляющаяся в потребности государства в специалистах, обеспечивающих безопасную образовательную среду, и недостаточной разработанности теоретико-методологических подходов к использованию дистанционных технологий в медиативной деятельности. Исследуются различные трактовки данного феномена в российской и зарубежной научной литературе, связанные с отождествлением терминов «онлайн-медиация» и «онлайн-урегулирование (разрешение) споров» (OPC) или «Online dispute resolution» (ODR). Описывается компетентностная структура онлайн-медиации и ее составляющие элементы, позволяющие наиболее полно отразить весь спектр знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления процедуры онлайн-медиации в психологопедагогическом процессе. В первом параграфе рассматриваются исторические аспекты появления процедуры онлайн-медиации в России и странах зарубежья. Описываются сущностные и содержательные характеристики «медиации» и «онлайн-медиации». Обосновывается необходимость широкого внедрения процедуры онлайн-медиации посредством включения

электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса (ЭПОУМК) в образовательный процесс психолого-педагогической магистратуры Сибирского федерального университета, разработанного в рамках реализации грантового проекта КГАУ «Красноярский краевой фонд поддержки научной и научно-технической деятельности».

Необходимость широкого внедрения процедуры онлайн-медиации в системе образования обуславливается рядом законодательств. В Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации» N 273-ФЗ [68] говорится об обеспечении равного доступа к образованию всех категорий обучающихся.

Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» [61] и Распоряжение Правительства РФ от 01.11.2013 «Стратегии развития отрасли информационных технологий в России на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года», утверждённой Указом Президента Российской Федерации от 28 февраля 2024 года № 145 [46]; Программы фундаментальных научных исследований в Российской Федерации на долгосрочный период (2021–2030 годы) [47] направлены на развитие информационно-коммуникационной структуры. Ряд документов, среди которых национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [40], Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 года № 203 [61]; Национальная стратегия развития искусственного интеллекта на период до 2030 года, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 10 октября 2019 года № 490 [62]; Стратегия научно-технологического развития Российской Федерации, утвержденная Указом Президента РФ от 28.02.2024 № 145 [64]; Указ Президента Российской Федерации 25 апреля 2022 года № 231 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия науки и технологий» [63]; Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» [65] регулирует использование цифровых инструментов в различных сферах, а также быструю передачу, обработку и хранение больших объемов данных.

Процедура онлайн-медиации способствует минимизации конфликтогенных факторов и, как следствие, повышению эффективности образовательной деятельности. Проблема подготовки современных специалистов связана с необходимостью модификации форм организации образовательного процесса, корректировки образовательных программ. Важно не только обладать знаниями в области ИКТ, но и использовать наиболее эффективные цифровые технологии в зависимости от педагогической цели [14].

С. Г. Григорьев и В. В. Гриншкун [14] информатизацию образования рассматривают как методы, средства сбора, хранения, обработки и распространения информации, необходимые для систематизации знаний, умений и навыков и формирования новых в рамках достижения психолого-педагогических воспитательных и образовательных целей.

И. В. Роберт [49] под информатизацией образования понимает синтезирование знаний из социальных, психолого-педагогических и технико-технологических исследований, которые рассматриваются в определенной целостности и используются для обеспечения образовательной сферы методологией, технологией, практикой решения задач в сфере модернизации образования.

Необходимость внедрения дистанционных технологий в образовательный процесс для совершенствования организации преподавательского процесса, повышения индивидуализации обучения и эффективности работы самого преподавателя; активизации познавательной и научно-исследовательской деятельности; усиления мотивации к обучению; повышения продуктивности самоподготовки и обеспечения гибкого образовательного процесса подчеркивается в исследованиях К. И. Бузарова, М. Н. Кагазежева, Ф. П. Хакуновой [10].

С. И. Осипова и Н. В. Гафурова [38] подчеркивают значимость информатизации образования для индивидуализации и дифференциации образовательного процесса, наполнения его творческой составляющей. О. Г. Смолянинова отмечает поддержку педагогического процесса и практики как неотъемлемой части подготовки компетентностного специалиста посредством использования дистанционных технологий и электронной информационно-образовательной среды в процессе обучения.

При этом использование дистанционных технологий предъявляет новые требования к компетентностям специалистов, усложняя образовательный процесс [23]. Среди разнообразных технологий педагоги выбирают наиболее оптимальные не по результатам, а по ресурсам, иногда даже не связанные с образовательной целью.

Приоритетность использования процедуры онлайн-медиации связана с ее техническими средствами и инструментами для подготовки современных специалистов, способных оперативно разрешать конфликты с учетом интересов обеих сторон. Особенно это важно в условиях возрастания конфликтогенных факторов в образовательной системе и неготовности педагогов-психологов к формированию комфортной образовательной среды [16], использованию дистанционных технологий при профилактировании и разрешении конфликтов.

Менее результативное использование дистанционных технологий при обучении связано с отсутствием интеграции электронных курсов

с учебными дисциплинами, методик преподавания в условиях информатизации, непониманием методических проблем сетевого обучения.

Так, в Федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования (ФГОС ВО) предъявляются общие требования готовности к преподавательской деятельности [41]. При этом ФГОС ВО по направлению «Образование и педагогические науки» [66] указывает на то, что образовательные программы, в том числе и на уровне информационных технологий, должны обеспечивать формирование способности выбора и эффективного использования образовательных технологий для личностного и профессионального развития (ОПК-6).

В это же время не учитывается конфликтогенная составляющая образовательной среды. Например, во ФГОС ВО (3++) [42] по направлениям магистратуры «Образование и педагогические науки» содержатся основные требования при реализации основных образовательных программ высшего образования по данному направлению, области применения профессиональной деятельности, требования к структурам программы, результатам освоения программы магистратуры, но не предъявляются требования к компетенциям, способствующим оперативному разрешению конфликтов.

В ч. 2 Профессионального стандарта педагога «Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)» также не содержится обобщенной трудовой функции «Педагогическая деятельность в сфере конфликторазрешения с целью формирования безопасного и эффективного образовательного пространства». Следовательно, в Профессиональном стандарте педагога важно утвердить профессию медиатора, функционирующую на разных этапах обучения, трудовые действия дополнить «формированием восстановительной культуры, толерантного отношения», «систематическим осуществлением комплекса мер социально-психологического и педагогического характера, направленного на профилактирование конфликтогенных факторов и разрешение конфликтов».

Как отмечают О. Г. Смолянинова, Н. А. Иванов [54], несмотря на наличие в Профессиональном стандарте педагога трудовой функции профилактики, диагностики и разрешения конфликтов, стандарт профессии «медиатор» определяет урегулирование споров не как социальное обслуживание и даже не как юридическую практику, а как офисную и/или административно-управленческую работу, что не отражает ее социально-гуманитарной сущности; кроме того, профессия медиатора пока не определена как специальность, соответственно, по ней отсутствует образовательный стандарт [11].

Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)» дополнить необходимостью владения дистанционными техноло-

гиями и умением их применять на разных этапах процедуры в зависимости от специфики конфликта, знаниями цифровых рисков и умением их предотвращать. Профессиональный стандарт направлен на формирование и развитие знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления альтернативной процедуры урегулирования конфликтов. А цифровая компетентность предусматривает на базовом уровне пользование офисной техникой, основными офисными программами (презентациями, текстовыми редакторами), знания основных приемов визуализации информации, но не учитывает умение их применять на разных этапах медиативной процедуры и профилактирования конфликтов с учетом избегания цифровых рисков, соблюдая конфиденциальность процедуры.

Особое влияние на внедрение и развитие процедуры онлайн-медиации оказывает отсутствие ее регламентации на уровне федерального законодательства и локальных актов образовательных учреждений. Важен единый понятийно-категориальный аппарат, в частности закрепление таких терминов, как «онлайн-медиация», «онлайн-медиатор», «дистанционные технологии онлайн-медиации», «онлайн-инструменты онлайн-медиации». На законодательном уровне необходимо отразить способы проведения процедуры онлайн-медиации, возможные риски, способы заключения соглашения и иные проблемные вопросы.

В России деятельность медиатора регулируется Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 года №193-ФЗ [67]. Согласно п. 2, настоящее законодательство регламентирует процедуру медиации в отношении гражданских, трудовых, семейных и экономических споров. Медиативная процедура в образовании регулируется Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 года № 273-ФЗ [68], содержащим принципы свободного развития личности, взаимоуважения.

В ст. 27 п. 2 настоящего законодательства говорится о возможности образовательной организации иметь в своей структуре различные структурные подразделения, способствующие осуществлению образовательной деятельности. Речь идет о методических, учебно-методических подразделениях, социально-педагогических и других службах. Следовательно, деятельность школьных служб медиации (примирения) и центров медиации, функционирующих на базе высших учебных заведений, может регулироваться локальными нормативными актами образовательной организации. Однако законодательство не предусматривает базовые принципы процедуры медиации, например, положения о соблюдении конфиденциальности, добровольности – все это регламентировано «Стандартом восстановительной медиации» [58] и иными стандартами медиативной процедуры [53].

При этом в 273-ФЗ говорится о функционировании на базе общеобразовательного учреждения «Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений», а на базе высших учебных заведений – общеуниверситетского коллегиального органа (Совета по воспитательной работе), занимающегося систематизацией, координацией и развитием воспитательной работы [53]. Однако круг деятельности Совета по воспитательной работе, Комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений в общеобразовательных учреждениях и медиатора различен. В основе функций традиционных структурных подразделений находятся вопросы реализации права на образование, применения локальных актов и обжалования решений о дисциплинарном взыскании в отношении субъектов образовательного процесса. Медиаторы, напротив, занимаются профилактикой и разрешением конфликтов между различными субъектами образовательного процесса. Еще одно противоречие между функционированием традиционных структурных подразделений и базовыми принципами медиативной процедуры заключается в обязательности проведения Комиссии при возникновении споров и исполнения установленных решений в определенный срок. А специалисты, оказывающие медиативные услуги, основываются на таких базовых принципах процедуры, как равноправие, добровольность и самостоятельная выработка решений конфликтующими сторонами.

Именно поэтому мы указываем на необходимость корректировки Профессионального стандарта «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования)», Профессионального стандарта «Педагогический и научно-педагогический работник (педагогическая и научно-педагогическая деятельность в образовательной организации высшего образования)» и Профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)» [43] в части расширения возможностей применения медиации и онлайн-медиации как важного аспекта профилактики и разрешения конфликтов для формирования безопасного образовательного пространства.

Возможность граждан нашей страны урегулировать конфликты с помощью медиации на правовой основе появилась с момента вступления в силу Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Данная процедура осуществляется посредством переговорного процесса при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон с целью урегулирования споров и достижения взаимоприемлемого решения. Институт медиации является междисциплинарным, сложным и многоаспектным феноменом по своему содержанию, он имеет собственную историю появления и тенденции развития [33].

Преимущества медиации в урегулировании споров, наряду с другими популярными способами (судебным, обращением к психотерапевту и др.), широко транслируются практикующими медиаторами и профессиональными сообществами посредников в социум. Среди них: конфиденциальность процедуры, экономия времени и средств, контроль сторон над процессом, гибкость и предсказуемость, возможность заключить медиативное соглашение и в случае необходимости, заверив у нотариуса, придать ему силу исполнительного листа. По сравнению с судебным разбирательством медиативные переговоры имеют гибкий характер, позволяющий участникам чувствовать себя более комфортно и сотрудничать на добровольной основе. Безусловно, в процедуре медиации очень многое зависит от посредника, который является необходимой фигурой в этом процессе. Как правило, когда стороны прибегают к медиации, их предыдущие попытки по достижению мирных решений путем двусторонних переговоров потерпели неудачу, поэтому необходима третья нейтральная сторона, осуществляющая посредничество при переговорах по предмету спора между сторонами, для соблюдения баланса и равенства сторон в возможности высказывания, для помощи сторонам найти взаимоприемлемое исполняемое решение в споре [93]. Несмотря на неоспоримые преимущества медиации, следует отметить сложности широкого ее распространения как альтернативного способа урегулирования конфликтов в нашей стране, несмотря на существование законодательной базы и все ее преимущества в создании безопасного пространства конструктивного взаимодействия, снижения социальной напряженности в обществе. И. А. Сотников [57] отмечает, что на сегодняшний день институт медиации в России переживает период стагнации, причинами которой являются: относительная новизна процедуры, отсутствие на рынке заметных профессиональных медиаторов, барьеры, связанные с низким уровнем активности в реализации просветительской деятельности со стороны государственной и муниципальной власти, СМИ и сообщества медиаторов, неосведомленность граждан о существовании подобной процедуры.

Проанализировав зарубежные нормативно-правовые акты, регулирующие процедуру медиации (Директивы N 2008/52/ЕС Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О некоторых аспектах посредничества (медиации) в гражданских и коммерческих делах» от 21.05.2008 года; закон Германии «О поддержке медиации и других процедур внесудебного урегулирования конфликтов» от 26.07.2012 года; законодательный декрет о медиации № 28 от 4 марта 2010 года (Италия); закон 29/2013 от 19 апреля 2013 года, который устанавливает общие принципы применения медиации, правовой статус гражданской и коммерческой медиации, медиаторов и государственной медиации (Португалия)), было выявлено, что зарубежное

законодательство подробнее рассматривает медиативную процедуру, детальнее прописывая принцип конфиденциальности и условия его соблюдения.

На уровне российского законодательства принцип конфиденциальности имеет отсылочный характер, но при этом более основательно рассматриваются вопросы оформления медиативного соглашения, требования к специалистам в области медиации. При этом политический строй и правовая культура разных стран оказывают первостепенное значение для требований к медиаторам и специфики проведения медиативной процедуры (прил. А).

Многие авторы отмечают проблемы онлайн-медиации, связанные с доступом и сохранностью личных данных участников и конфиденциальностью всей процедуры.

Как известно, традиционная медиация – это строго конфиденциальная процедура, при которой вся информация, раскрываемая во время сессий, хранится в тайне сторонами и медиатором. Медиатор обязан хранить все в тайне, и многие законы (в том числе ФЗ №193, принятый в Российской Федерации) даже предполагают, что они не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую им известной при ее проведении, без согласия сторон. Информация передается только в устной форме и никогда не покидает комнату медиации. Однако с онлайн-медиацией все становится сложнее. Поскольку мы говорим об онлайн-платформах и специальных приложениях, мы предполагаем, что текстовые данные, которыми обмениваются стороны, хранятся где-то на веб-сервере. Другими словами, после каждой сессии остается цифровой след [89].

Проблемы конфиденциальности онлайн-медиации напрямую связаны с вопросами доверия. У сторон конфликта могут появиться объективные сомнения, связанные с вероятностью того, что конфиденциальная информация, хранящаяся на сервере, не будет передана или иным образом станет доступна третьей стороне.

Виктор Терехов, описывая данный риск онлайн-медиации, указывает на то, что современные технологии позволяют осуществлять аудио- и видеозаписи. Даже когда посредник гарантирует, что система не записывает сообщения, все равно возможно, что одна из сторон использует стороннее приложение для создания снимков экрана или записи аудио- и видеоразговоров. Полученная информация впоследствии может быть использована для шантажа оппонента или нанесения ущерба его репутации путем публичного распространения, в то время как практически невозможно каким-либо образом предотвратить такое противоправное поведение [93].

Следует отметить, что за рубежом накоплен положительный опыт решения описанных выше проблем онлайн-медиации. Так, Family Mediation

Council (Совет по семейной медиации) разработал видеоруководство для онлайн-медиации [84]. В руководстве предусмотрены положения о соглашении и сохранении конфиденциальности: стороны и медиатор должны быть согласны, что не будут создавать какие-либо электронные, видео- или аудиозаписи. В руководстве закреплены положения об организации пространства для проведения онлайн-медиации, о безопасности и защите данных, а также об ответственности медиатора за техническую сторону медиации. Существуют также возможности по добавлению в Соглашение о проведении онлайн-медиации дополнительных предлагаемых сторонами или медиатором условий и требований к необходимому оборудованию и программному обеспечению для установления связи в онлайн-медиации.

Как справедливо отмечают ученые и практики в России, онлайн-медиация в настоящее время носит ограниченный характер. В основном профессиональные сообщества или индивидуальные посредники предлагают проводить процедуры медиации в формате онлайн, преимущественно реализуя данную технологию для разрешения семейных конфликтов [48].

Несмотря на то, что институты семьи и школы – это различные социальные институты, они решают одинаковые задачи в отношении детей, связанные с их образованием, воспитанием, развитием и созданием безопасной среды детства. Поэтому положительный зарубежный опыт использования онлайн-медиации в регулировании конфликтов в семейной сфере весьма ценен для системы образования.

В последние несколько лет чрезвычайно актуальным представляется вопрос социального и образовательного развития Арктических регионов и территорий Крайнего Севера. Уникальное геополитическое положение рассматриваемых территорий является резервом географического пространства, потенциальным источником важнейших природных ресурсов и обеспечением конкурентоспособности на глобальных рынках. На пленарном заседании IX Восточного экономического форума Президент Российской Федерации Владимир Путин акцентировал внимание на важности наращивания научного и образовательного потенциала в дальневосточном и арктическом регионе. В рамках программы по созданию сети кампусов, функционирующей с 2021 года, планируется к 2023 году в России реализовать более 25 проектов по созданию современной инфраструктуры для обучения и жизни студентов [24]. Что будет способствовать повышению уровня конкурентоспособности и рентабельности образовательных программ, образовательной инфраструктуры, высокому уровню подготовки кадров в соответствии с запросами экономики. В настоящее время образовательная система Арктической зоны характеризуется миграционным оттоком населения, устаревшей материально-технической базой образовательных учреждений, кадровой потребностью в специалистах с высшим и средним образованием.

В Арктических территориях проживают около 5,46 млн человек (по состоянию на начало 2025 года) и 127 национальностей [50]. По данным социологического исследования, проведенного среди специалистов общеобразовательных учреждений Арктической и Северной зоны Красноярского края, в каждом втором общеобразовательном учреждении обучаются дети с ограниченными возможностями здоровья. В 67 % случаев конфликты возникают при участии «особенных» лиц. Вместе с этим специфические природно-климатические условия Арктики и Крайнего Севера повышают социальную конфликтогенность, особенно в осенний и весенний периоды времени. Однако большая часть специалистов (медиаторы, педагоги, психологи, социальные работники) не владеют методиками работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья, приравнивают «исключительных» детей к здоровым, а технологию медиационной процедуры к стандартным. При этом специалисты, принявшие участие в интервьюировании, видят перспективу в развитии медиационной процедуры, в том числе в онлайн-среде, как способа социализации детей с ограниченными возможностями здоровья, который изначально заложен в инклюзивное образование.

При этом теоретический анализ деятельности школьных служб примирения (медиации) арктических и северных территорий, а также нормативно-правовых актов, регламентирующих медиативную деятельность в образовании, показали дефицитарность специалистов в области медиации в образовательной среде и формализованный подход к осуществлению медиативной процедуры. Это подтверждает необходимость теоретико-методологического обоснования внедрения и развития процедуры онлайн-медиации в системе образования, способствующей оперативному профилактированию и разрешению конфликтов, социальной коммуникации субъектов образовательной деятельности, снятию барьеров и максимальному приближению к социокультурной среде.

Отсутствие регламентирования процедуры онлайн-медиации в образовательной системе на законодательном уровне подтверждает необходимость определения *понятийно-категориального аппарата*.

Как отмечает Е. А. Алексеева [4], в российских и зарубежных научных источниках значатся различные трактовки «онлайн-медиации». Это связано с отождествлением терминов «онлайн-медиация» и «онлайн-урегулирование (разрешение споров) (OPC) или «Online dispute resolution» (ODR).

В широком смысле термины равнозначны – понимается участие медиатора в процедуре разрешения конфликтов посредством использования программного обеспечения. Но в то же время под OPC подразумевается разрешение конфликтов с использованием дистанционных технологий без участия медиатора, когда дистанционные технологии занимают место третьей стороны. В таком случае нарушаются базовые принципы медиативной процедуры и термин «онлайн-медиация» утрачивает основное значение.

Зарубежные исследователи, например Е. Katsh [86], J. Rifkin [86], под онлайн-медиацией понимают метод по разрешению конфликтогенных ситуаций, основывающийся на способах альтернативного разрешения споров, посредством сети Интернет, когда традиционные средства устранения конфликтов становятся неэффективными или недоступными. Итан Катш и Джанет Рифкин предложили красивую метафору для описания роли информационно-телекоммуникационных технологий в процессе разрешения споров в онлайн, назвав их «четвертой стороной», поддерживающей «третью сторону» (арбитров, медиаторов и пр.) Н. Эбнер и Э. Гринберг [81] разделяли помощь, которую может оказать «четвертая сторона», на три области: административные функции; функции, связанные со связью; основные функции (автоматизированная система разрешения спора и постановления решения).

Западные юристы определяют онлайн-разрешение споров в качестве эквивалента альтернативному методу разрешения конфликтогенных ситуаций с включением переговоров и медиативного процесса.

Российский ученый М. А. Авдыев [2] придерживается позиции американских коллег, считая, что в процессе онлайн-разрешения споров (OPC) [86] выступают медиатор и программное обеспечение, именуемое «четвертой стороной». В это же время зарубежные ученые высказывают мысль об использовании автоматизированных переговоров для нахождения противоречий в качестве третьей стороны, без участия медиатора (в случае автоматизированной обработки данных). С. М. Курбатова [29] отмечает, что у традиционной медиации и онлайн-медиации есть общее и различие. К общим чертам относится то, что оба формата офлайн- и онлайн-медиации предполагают короткие и длительные периоды разрешения споров. Однако несомненным плюсом онлайн-медиации является возможность более оперативного урегулирования разногласий между сторонами именно из-за возможностей виртуального общения, не требующего сопряжения свободного времени с графиком работы и занятости, затрат на поездки для личного общения, тем более, если речь идет о дальних расстояниях; из-за возможности избежания состояния открытого конфликта при острой стадии спора, так как стороны спора не видятся «вживую». А. А. Белецкая [7] указывает на то, что медиация – это гибкий процесс с многочисленными вариациями, но общими основополагающими факторами во всех формах медиации являются самоопределение, участие сторон и автономия, которые, по сути, формируют ключевые принципы медиации. Данные принципы в полной мере должны быть применимы и к онлайн-медиации, поскольку выступают некими гарантиями такого рода деятельности.

Безусловно, онлайн-медиация обладает мощным потенциалом и преимуществами в процессах профилактики и урегулирования конфликтов

в условиях цифровизации всех социальных процессов общества и требует изучения и систематизации научно-методологических оснований, понятийного аппарата и методических моделей подготовки профессионалов.

Определяя термин «онлайн-медиация», за основу берем определение медиации в альтернативном понимании. Специалисты из Европы, например Г. Мета [32], I. Aertsen [79], O. A. Shapira [90], под медиацией подразумевают процесс разрешения конфликтов при помощи третьей нейтральной стороны – посредника, на которого возлагаются обязанности по прояснению обстоятельств, выявлению мнений сторон конфликта и выстраиванию процедуры разрешения конфликта на основе интересов обеих сторон.

Медиативную процедуру по отношению к образовательному процессу рассматривают О. Г. Смолянинова и В. В. Коршунова [55], определяя медиацию как процесс участия посредника в разрешении конфликтогенной ситуации в семейном посредничестве, социальной сфере и досудебной процедуре решения конфликтов. В то же время исследователи уточняют необходимость интеграции знаний из педагогической области, психологии и антропологии для осуществления медиативной процедуры и проведения восстановительных программ с целью благоприятного взаимодействия субъектов образовательного процесса. При этом Ц. А. Шамликашвили [76] подчеркивает, что медиация является единственным способом, сочетающим в себе универсальность, прагматичность и гуманистический подход.

С позиции института права, как правило, ученые связывают определение медиации с процессом судопроизводства. В. В. Пушкарь [44] определяет медиацию как урегулирование спора в досудебном порядке при участии третьей нейтральной беспристрастной стороны.

На федеральном уровне медиативная процедура определяется как «способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения» [68].

Несмотря на многообразие подходов к определению термина «онлайн-медиация», мы выявили сходные черты, сохраняя базовые принципы медиативной процедуры [53]. Наше определение онлайн-медиации для образовательной системы заключается в следующем [4]:

**Онлайн-медиация** в образовании – процесс разрешения конфликтов при помощи медиатора с использованием дистанционных технологий, сохраняющий базовые принципы медиативной процедуры между двумя и более участниками образовательного процесса, этническую принадлежность и возрастную категорию.

Под базовыми принципами понимаются добровольность, информированность, нейтральность, конфиденциальность, ответственность сторон и медиатора, заглаживание вреда обидчиком (только в ситуации конфликта,

где есть жертва и обидчик), самостоятельность служб примирения в выборе форм деятельности и организации процесса медиации, закрепленные в Стандартах восстановительной медиации.

Основные обязанности при проведении процедуры возлагаются на медиатора (посредника) или медиаторов (посредников), в качестве которого(-ых) могут выступать «независимое физическое лицо или независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора» (№ 193-ФЗ). Специалист в сфере медиации несет ответственность за контроль регламента встречи и соблюдение правил проведения процедуры, помогает сторонам в понимании собственных скрытых мотивов, интересов; способствует налаживанию эффективной коммуникации на основе соблюдения интересов обеих сторон.

Задачи *онлайн-медиатора* дополняются выбором онлайн-инструментов на различных этапах конфликта с целью устранения непонимания между сторонами спора, онлайн-рисков при проведении процедуры онлайн-медиации, сохраняя конфиденциальность. В частности, владение онлайн-инструментами – одно из важных умений медиатора, осуществляющего деятельность в онлайн-пространстве. Так, понятие «*онлайн-медиатор*» или «*онлайн-медиаторы*» в исследовании Е. А. Алексеевой [4] приобретает следующую трактовку: независимое физическое лицо или независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора при помощи дистанционных технологий для содействия в выработке сторонами решения по существу спора и формирования безопасного образовательного пространства.

Приведем пример прикладной системы для онлайн-разрешения споров, разработанный компанией Модриа, которая успешно используется в онлайн-медиации при разрешении семейных споров, в том числе происходящих во время развода. Система состоит из нескольких модулей: «Модуль диагностики спора», «Переговорный модуль». В переговорном модуле обобщаются спорные вопросы, от сторон требуется внесение предложений по урегулированию спора, а также предлагается на усмотрение сторон свободный выбор вариантов решения их конфликтной ситуации. Если стороны не приходят к решению спора, они следуют далее в соответствии с алгоритмом разрешения споров. На этапе «Посреднический модуль» назначается нейтральный посредник (онлайн-медиатор) с целью оказания содействия в достижении мирового соглашения. Заключительным этапом является «арбитраж», где нейтральный арбитр выносит решение по неразрешенному на предыдущих этапах спору [48].

М. А. Авдыев [2] справедливо утверждает, что семейная медиация в режиме онлайн особенно востребована в ситуации, когда супруги находятся

в разных городах, странах или совместные встречи супругов сопряжены риском оскорблений и побоев, угрозой безопасности. Некоторые медиаторы считают, что онлайн-медиация может служить средством предотвращения насилия [3].

В работе С. И. Реутова [48] и др. представлен онлайн-сервис «7ЯМедиация.РФ» получения услуг в семейной медиации для переговоров при применении семейной медиации либо бракоразводных процедур. Онлайн-сервис предлагает ряд услуг по примирению: соглашение о разделе имущества онлайн, брачный договор; соглашение об уплате алиментов; определение регламента отношений родителей, дедушек и бабушек с детьми; раздел имущества и кредитов супругов; школьная медиация и конфликты; семейное консультирование; кредиты и займы супругов, ипотека, автокредиты, «до», «после» и «в период» брака; виртуальные комнаты примирения. Следует отметить, что в настоящее время в ряде городов Российской Федерации в зданиях судов открываются комнаты примирения, в которых дежурят медиаторы. В данном процессе лидерами являются Москва, Санкт-Петербург, Пермь и др. С учетом опыта зарубежных стран считаем возможным открытия «виртуальных комнат примирения».

Кроме того, безусловно, необходима разработка регламентов о проведении онлайн-медиации, в которых будут закреплены особенности проведения и организации онлайн-медиации. Важно определить критерии медиации для различных споров в социальной сфере при использовании онлайн-медиации исходя из их вида и содержания, определить границы применения онлайн-медиации к спорам, где требуется личное участие сторон, а разрешение спора в виртуальном пространстве может затруднить выход из конфликтной ситуации.

При определении «онлайн-инструментов» в медиативной процедуре мы разграничиваем понятия «дистанционные технологии» и «онлайн-инструменты». Приверженцы технократического подхода под «технологией» понимают, с одной стороны, технические средства, при помощи которых человек решает свои проблемы; с другой стороны, способ философского, социально-культурного, исторического развития общества [20]. В то же время под технологией понимается совокупность методов и инструментов, позволяющих сделать медиативную процедуру более эффективной [60]. В отношении цифрового пространства технологии позволяют создавать, хранить, перерабатывать и обеспечивать эффективные способы предоставления ресурсов потребителю, повышать эффективность управления различными сферами [77]. То есть дистанционные технологии включают в себя и сетевые технологии, и программное обеспечение, и способы взаимодействия компьютеров и серверов в сети, сетевые службы и локальные, домашние сети, маршрутизаторы, веб-сайты, веб-приложения, веб-порталы.

В то время как под «инструментом» в современном понимании определяют средство, применяемое для достижения определенных целей [37]. В системе образования под «онлайн-инструментами» понимается подгруппа дистанционных технологий, использующаяся для развития качества и скорости подачи информации.

Следовательно, понятие «дистанционные технологии» включает в себя «онлайн-инструменты», и, проанализировав феноменологии данных понятий, были определены их содержательные смыслы по отношению к процессу разрешения конфликтогенных факторов в образовании в цифровой среде [53]:

- *дистанционные технологии онлайн-медиации в образовании* – совокупность новейших информационно-коммуникационных методов взаимодействия в сети, которые обеспечивают проведение профилактирующих мероприятий и процесса эффективного разрешения конфликтов при помощи медиатора с целью формирования безопасной образовательной среды;
- *онлайн-инструменты онлайн-медиации в образовании* – платформы для создания сайтов, визуализации данных, проведения социологических исследований, текстовой, аудио-, видеокоммуникации медиатором в цифровом пространстве с целью профилактики и разрешения конфликтогенных факторов в образовательной среде.

Онлайн-медиация как эффективный способ урегулирования конфликта базируется на технологиях и механизмах альтернативного разрешения споров. Онлайн-инструменты (часть дистанционных технологий) являются вспомогательными и позволяют за сравнительно короткое время и с наименьшими материальными затратами выявить и устранить причину конфликта с учетом интересов обеих сторон.

На выбор способа разрешения конфликта влияют его причины и виды. В современных образовательных учреждениях эскалацию в конфликтах вызывают недостаточное внимание к созданию психологически комфортного климата для обучения и низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательного учреждения [5]. С внедрением дистанционных технологий в социальную сферу появились не только инновационные способы разрешения споров, но и *новые предпосылки для создания конфликтогенной ситуации*. Посредством Интернета осуществляется конструирование конфликтной реальности и влияние на стороны конфликта. При этом Интернет становится платформой для демонстрации персонализированной информации, открытых обсуждений, тем самым увеличивая возможность возникновения конфликта.

В цифровом пространстве информация проходит длинный путь обработки, подвергается рефреймингу, перефразированию [3]. Стороны конфликта опираются на восприятие действительности, которое наиболее

близко к собственной картине мира, а не на факты. При этом снятие психологических барьеров создает иллюзию безнаказанности [19]. Именно поэтому цифровая среда зачастую становится местом зарождения конфликта, провокатором конфликта, но в то же время для медиатора выступает источником дополнительной информации о сторонах конфликта и, как следствие, играет значительную конструктивную роль при урегулировании конфликта.

Конфликт все также состоит из предконфликтной стадии (предупреждение или инициирование конфликта), стадии конфликтного взаимодействия и эскалации, а также стадии выхода из конфликта (его разрешения, урегулирования и впоследствии постконфликтной реконструкции). Но широкое внедрение дистанционных технологий модифицировало природу взаимоотношений и, как следствие, стадии протекания конфликта.

Большое количество участников цифровой коммуникации и широкая доступность информации способствуют увеличению конфликтогенности. В это же время цифровая коммуникационная площадка в виде онлайн-платформ, мессенджеров или соцсетей функционирует вне зависимости от их территориального и социального положения и создает предпосылки для предупреждения конфликта [22]. На этапе эскалации конфликта происходит эффект «сужения сознания» участников конфликтов, который затрудняет объективную оценку информации. Во избежание когнитивного диссонанса человек отвергает представления об оппоненте, не соответствующие собственной картине мира. В свою очередь интернет-платформа как объект общественного достояния и способ завоевания популярности становится инструментом собственного позиционирования, поэтому информация, содержащаяся на онлайн-платформах, зачастую отображает «псевдореальность».

При этом на онлайн-форумах, онлайн-конференциях и других цифровых платформах обсуждают важнейшие вопросы, выявляют наиболее острые разногласия и выстраивают наиболее тесные взаимоотношения между людьми, проживающими на разных территориях. Цифровая среда становится источником получения информации для предотвращения конфликта.

Вышесказанное говорит о противоречивости дистанционных технологий: с одной стороны, это вспомогательные инструменты, способствующие эффективному разрешению споров, а с другой – платформы, послужившие увеличению конфликтогенных факторов. Конфликты, возникающие в цифровой среде, все чаще выходят за аспекты образовательного учреждения. Интернет выступает не только виртуальной площадкой для выяснения отношений, но и инструментом переноса виртуального конфликта в реальный и, как следствие, механизмом создания угрозы информационной безопасности. В таком

случае устойчивое деление конфликтов на организационные и педагогические, подразумевающее конфликты внутри образовательного процесса, будет не в полной мере отражать сущность конфликтогенной ситуации.

Самым распространенным при разрешении споров в образовательном процессе является восстановительный подход, базирующийся на медиативном методе, – мирные переговоры с участием независимого нейтрального посредника, не принимающего решения. Так, например, в стадии эскалации используется специально выработанная технология на основе принципов восстановительного подхода, которая включает разные восстановительные программы: восстановительную медиацию, круг сообщества, школьно-родительский совет, семейную групповую конференцию.

Популярность *восстановительного подхода* обусловлена возможностью восстановления диалога, достижения понимания; самостоятельным принятием решений участниками ситуации и ответственностью самих участников ситуации за ее разрешение, исправлением последствий и недопущением повторения в будущем. Одной из главных особенностей восстановительного подхода является активизация участников ситуации и всех заинтересованных членов сообщества, вовлечение их в мирный процесс разрешения конфликта, построенного на основе ценностей взаимного понимания, ответственности и удовлетворения интересов обеих сторон [28].

На основе трудов J. A. García [82], J. Macbeth [87], H. W. Micklitz [88], М. А. Авдыева [2], О. В. Ворониной [12] и др. нами были структурированы вопросы, техники и приемы, использующиеся медиаторами на разных этапах конфликта [53] (табл. 1.1).

*Онлайн-инструменты* (платформы для создания сайтов, визуализации данных, проведения текстовой, аудио-, видеокоммуникации медиатором в онлайн-формате с целью профилактики и разрешения конфликтогенных факторов) в работе медиатора применительно к образованию позволяют:

- моделировать и анализировать конфликтогенную ситуацию;
- визуализировать данные в зависимости от специфических особенностей конфликта;
- контролировать занятость специалистов в области медиации;
- выбирать квалифицированных медиаторов в соответствии с требованиями сторон конфликта;
- расставлять приоритеты в конфликте;
- оперативно информировать о медиативной процедуре и профилактических мероприятиях;
- проводить образовательные программы в разных форматах независимо от местонахождения обучающихся и самостоятельно выстраивать траекторию потребления информации;
- разрешать конфликт независимо от места и времени.

**Этапы, задачи, вопросы и техники / приемы, способствующие эффективной медиации**

Таблица 1.1

Этапы онлайн-медиации / их задачи	Вопросы, которыми пользуется онлайн-медиатор	Техники / приемы, способствующие эффективной онлайн-медиации
1. Вступительное слово онлайн-медиатора – знакомство с медиативным процессом в дистанционном формате, уведомление о возможностях проведения консультаций (индивидуальных бесед медиатора с каждой из сторон конфликта). Важно уведомить стороны конфликта о длительности встречи (не менее 2,5 часов), объяснить правила участия в процедуре онлайн-медиации (уведомить о конфиденциальности проведения процедуры, возможных дистанционных рисках, необходимости включения камеры и настройки хорошего разрешения, позволяющего видеть мимику и интерпретировать жесты)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Заинтересованы ли Вы в проведении процедуры онлайн-медиации?</li> <li>• Вы добровольно пришли сюда?</li> <li>• Готовы ли Вы взять на себя ответственность за выработанные решения?</li> <li>• Согласны ли Вы соблюдать общие правила медиативной процедуры: конфиденциальность, уважение?</li> <li>• Осознаете ли Вы риски, связанные с проведением онлайн-медиации?</li> <li>• Согласны ли Вы на проведение процедуры онлайн-медиации?</li> <li>• Есть ли у Вас какие-нибудь вопросы?</li> <li>• Кто готов рассказать о произошедшем?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Психологические сигналы при вступлении в контакт: вербальные (отчестивое приветствие, обращение по имени, предложение сесть поудобнее, отодвинуться от монитора и др.), невербальные (проксемика, позы, мимика, взгляд, такесика и др.) (для онлайн-общения важно поддерживать зрительный контакт)</li> <li>• Вопросы закрытого типа</li> <li>• Визуализация данных (наглядное объяснение сути процедуры онлайн-медиации, демонстрация цифровой брошюры) (применяются онлайн-платформы)</li> </ul>

Продолжение табл. 1.1

Этапы онлайн-медиации / их задачи	Вопросы, которыми пользуется онлайн-медиатор	Техники / приемы, способствующие эффективной онлайн-медиации
2. Презентация сторон – представление каждой из сторон возможности рассказать о сущности конфликта (для уточнения информации возможна дополнительная связь через мессенджеры и онлайн-платформы)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В чем заключается суть конфликта?</li> <li>• Как Вы думаете, при каких условиях конфликт может быть разрешен?</li> <li>• Не могли бы Вы расположить камеру так, чтобы мы видели Вас в полный рост и помещение целиком?</li> <li>• Вопросы уточняющего типа: Я правильно Вас понял?</li> <li>• Я не упустил ничего существенного?</li> <li>• Почему Вы так думаете?</li> <li>• Вам хорошо меня слышно?</li> <li>• Вам хорошо меня видно?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активное слушание (звуковая поддержка – обозначать эмоции и интерес к услышанному, не говорить «в два голоса»)</li> <li>• Пересказ услышанного (эхо-повтор), выделяя факты, их интерпретацию и чувства</li> <li>• Разъяснительные и уточняющие вопросы</li> <li>• Резюмирование (востроизведение высказываний партнера в обобщенном виде)</li> <li>• Вербальные и невербальные психологические сигналы (обращать внимание на мимику и жесты – зрительный контакт)</li> <li>• Парадигмистические коммуникативные сигналы (особенности произнесения речи и неречевых звуков, качество речи)</li> <li>• Визуализация сути конфликта и способов его разрешения (применяются онлайн-платформы)</li> <li>• Вопросы открытого и закрытого типа</li> <li>• Мозговой штурм (постановка проблемы)</li> </ul>
3. Дискуссия – обмен мнениями конфликтующих сторон по поводу услышанного, высказывание замечаний, формирование повестки дня, проявление моментов, необходимых для соглашения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сейчас вы услышали друг друга, хотели бы вы о чем-то спросить друг друга или что-то сказать друг другу?</li> <li>• Вы хотели что-нибудь добавить?</li> <li>• Чтобы Вы хотели обсудить?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Перечисление тем</li> <li>• Ранжирование тем по степени трудности, а также по приоритетности, в том числе с использованием карточек</li> <li>• Визуализация информации (мнений, замечаний) с помощью онлайн-платформ</li> <li>• Активное слушание</li> <li>• Перефразирование</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вербальные и невербальные психологические сигналы (зрительный контакт)</li> <li>• Вопросы открытого и закрытого типа</li> <li>• Разъяснительные и уточняющие вопросы</li> <li>• Резюмирование (воспроизведение высказываний партнера в обобщенном виде)</li> <li>• Парадигмистические коммуникативные сигналы (особенности произнесения речи и неречевых звуков, качество речи)</li> </ul>
4. Кокус (беседа с каждой стороной индивидуально)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Какой онлайн-формат наиболее предпочтительный для проведения индивидуальной беседы?</li> <li>• Как я понимаю, то, что произошло, вам не нравится. Вы хотите это изменить?</li> <li>• Как Вы хотите, чтобы было в будущем?</li> <li>• Что Вы готовы для этого сделать?</li> <li>• Как Вы думаете, примет ли это вторая сторона?</li> <li>• Если вторая сторона этого не примет, есть ли еще какие-либо варианты?</li> <li>• Что, на ваш взгляд, может (должна) сделать вторая сторона?</li> <li>• А если она этого не сделает?</li> <li>• Что бы Вы хотели попросить сделать другую сторону?</li> <li>• Что Вы будете делать, если она этого не сделает?</li> <li>• Что произойдет, если Вы не договоритесь?</li> </ul>

Окончание табл. 1.1

Этапы онлайн-медиации / их задачи	Вопросы, которыми пользуется онлайн-медиатор	Техники / приемы, способствующие эффективной онлайн-медиации
<b>5. Формирование повестки дня – онлайн-медиатор предлагає сторонам конфликта сформулировать и записать вопросы, по которым они хотят прийти к соглашению</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Что должна сделать каждая из сторон для разрешения конфликта?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вопросы открытого и закрытого типа</li> <li>• Перефразирование</li> <li>• Уточняющие и разъясняющие вопросы</li> <li>• Активное слушание</li> </ul>
<b>6. Выработка предложений – обмен сторон предложенными по решению каждого вопроса, внешнего в повестку дня. Онлайн-медиатор помогает сторонам усмыщать друг друга</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Как я понял(а), Вы бы хотели обсудить вопрос ваших взаимоотношений?</li> <li>• Вы согласны на взаимодействие с учетом обсуждения вышеперечисленных вопросов известки?</li> <li>• Вы назвали (или подтвердили) две темы для вашего обсуждения.</li> <li>• С какого вопроса Вы хотели бы начать?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мозговой штурм по выработке предложений разрешения конфликта (предложения визуализируются)</li> <li>• Вопросы открытого и закрытого типа</li> <li>• Уточняющие и разъяснятельные вопросы</li> <li>• Перефразирование</li> <li>• Вербальные и невербальные психологические приемы</li> </ul>
<b>7. Подготовка и подписание медиативного соглашения в режиме онлайн – предложение, которые устраивают обе стороны, вносятся в медиативное соглашение и подписываются, обсуждаются возможные последствия нарушения договора (напомнить о конфиденциальности проведения процедуры онлайн-медиации и возможных рисках, связанных с использованием дистанционных технологий)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Какая онлайн-платформа наиболее удобна для получения медиативного соглашения?</li> <li>• Видно ли документ на экране?</li> <li>• В такой формулировке это Вас устраивает?</li> <li>• Каким образом это будет происходить?</li> <li>• Вы уверены, что в такой формулировке сможете обеспечить выполнение этого пункта?</li> <li>• Как Вы понимаете, что при этом будет делать Ваш партнер?</li> <li>• Соблюдаете ли Вы конфиденциальность процедуры онлайн-медиации?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Визуализация информации (демонстрация медиативного соглашения на экране)</li> <li>• Вопросы уточняющего типа</li> <li>• Разъяснятельные вопросы</li> <li>• Вопросы открытого и закрытого типа</li> </ul>

	<p>8. Выход из медиации – получение онлайн-медиатором обратной связи о результатах работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Удовлетворены ли Вы процедурой онлайн-медиации?</li> <li>• Что Вас устроило?</li> <li>• Что Вас не устроило?</li> <li>• Вас устроили онлайн-инструменты, использующиеся при разрешении конфликта?</li> <li>• Достигли ли Вы понимания с конфликтующей стороной?</li> <li>• Удовлетворены ли Ваши интересы в ходе медиативной процедуры?</li> <li>• Есть ли пожелания?</li> <li>• Как, по Вашему мнению, можно повысить результативность процедуры онлайн-медиации?</li> </ul>	
--	--	--

Порталы сервисов образования предоставляют множество шаблонов, позволяющих создать онлайн-платформы для профилактирования и разрешения конфликтогенных факторов. Например, онлайн-анкетирование способствует своевременной оценке негативных сторон в образовательной среде, анализу социально-психологического климата, предотвращению конфликтов на стадии зарождения. В качестве онлайн-редакторов для разработки социологических исследований можно использовать Simpoll и Online Test Pad.

Помимо онлайн-платформ и сервисов, при разрешении конфликтов в дистанционном формате медиатор может использовать конференц-связь, видео-конференц-связь, скайп, электронную почту, чаты.

Не менее важным фактором для профилактирования конфликтогенной ситуации является справочный буклет с краткими наставлениями, выстраивающими траекторию поведения при возникновении определенной проблемы. Офисные программы, например Microsoft Publisher, как раз позволяют создавать онлайн-буклеты.

Проанализировав зарубежную и российскую научную литературу (J. A. García, J. Macbeth, C. Elsaesser, H. W. Micklitz, M. A. Авдыев, О. В. Воронина, А. С. Чернышева и др.), мы выделили основные онлайн-инструменты, использующиеся при разрешении конфликтов, и способы их применения [53] (табл. 1.2).

Онлайн-инструменты способствуют разрешению конфликтов независимо от местонахождения и могут применяться на различных этапах медиативной процедуры в зависимости от причины конфликта и траектории построения процедуры. Важно выявить конфликт и установить его причины, а дистанционные технологии в виде онлайн-инструментов позволяют проводить исследования, взаимодействовать в интерактивном режиме, упрощая и ускоряя процесс подготовки. Для этого используются сервисы, позволяющие быстро подготовить социологические исследования и получить результаты в виде отчета с обобщенными данными.

Тем не менее при проведении процедуры онлайн-медиации важно учитывать цифровые риски, устранение которых находится в компетенции медиатора [53] (табл. 1.3).

Медиативная сессия производится на основе соглашения о проведении медиативной процедуры, в котором фиксируется способ проведения процедуры, ответственность сторон. Способ подписания медиативного соглашения обсуждается заранее: электронная цифровая подпись или печать документа с последующей подписью.

Таблица 1.2

**Способы применения онлайн-инструментов на разных этапах процедуры онлайн-медиации**

Онлайн-инструменты	Значение для медиативного процесса	Способы применения в медиативном процессе (этапы)
Электронная почта Gmail, Yandex, Outlook	Оперативный обмен информацией различного формата	Применяется на всех этапах процедуры медиации
Онлайн-платформы для построения форумов и сообществ Discourse, Reddit	Позволяет выявить причины конфликта, выстроить оптимальную стратегию его разрешения, оценить результативность медиации.	Используется на всех этапах медиативной процедуры с использованием дистанционных технологий
Онлайн-сервисы для размещения актуальной информации, подбора медиаторов	Выполняет профилактирующую функцию	
	Позволяет найти профессионального онлайн-медиатора, соответствующего требованиям; ознакомиться с необходимой информацией о процедуре; разместить ссылки на социологические исследования и др.	
	Выполняет профилактирующую функцию	
Приложения / мессенджеры / соцсети для обмена текстовыми, голосовыми и видеомообщениями Telegram, WhatsApp, ВКонтакте, Одноклассники, TikTok и др.	Оперативный обмен информацией различного формата. Средство связи.	Используется на всех этапах процедуры онлайн-медиации
Онлайн-платформа для организации видеоконференций Zoom, SaluteJazz, YandexTelemost, SimpleASM, ODR.com, Opus 2, Microsoft Teams, Google Meet, Skype	Возможность выявления конфликтогенных факторов на этапе зарождения споров	
Онлайн-платформы для создания видеоигр (геймификация) Quirky Arbitration Game, Kahoot	Позволяет установить визуальный контакт с каждой из сторон конфликта	Применяется на всех этапах процедуры онлайн-медиации
	Профилятирующая функция.	
	Возможность визуализации конфликта различного формата с дальнейшим их разрешением	Может применяться в подготовительной и предварительной фазах для выяснения причин конфликта и намерений каждого из сторон, а также профилактике конфликта
Облачные онлайн-системы для управления делами и документооборотом Dropbox, Google Drive, OneDrive	Оперативный способ согласования применения медиативной процедуры с использованием дистанционных технологий	Применяется на этапе согласования задач медиации / прояснение ожиданий сторон

Таблица 1.3

**Цифровые риски процедуры онлайн-медиации**

Цифровые риски	Способы предупреждения
Сложность считывания эмоций. Психологическое восприятие коммуникации «через монитор» и эмоциональное поведение сторон могут существенно отличаться от типично-го для офлайн-формата	Онлайн-mediатор должен заранее договориться со сторонами о технических характеристиках видео- и аудиооборудования для качественного воспроизведе-ния видеоряда и передачи звука без искажений и задержки. Для правильной интерпретации эмоций сто-рон и своевременной реакции со стороны медиатора важно объяснить сторонам необходимость полного (во весь рост) обзора участников процедуры
Незаконное получение или передача незащищенных сведений через онлайн-плат-формы, сервисы и др.	Онлайн-mediатор должен заранее предупредить кон-фликтующие стороны о принципах процедуры он-лайн-медиации, в частности о соблюдении конфицен-циальности информации. Выбрать платформу для групповой и индивидуальной беседы, удовлетворяю-щую потребности сторон конфликта. Заранее объяс-нить особенность работы в выбранной платформе и предупредить действия по «утечке» информации. На онлайн-mediатора возлагаются дополнительные действия в части сохранения конфиденциальности информации в виде: защита онлайн-встречи паролем, контроль входа и выхода участников из онлайн-системы, выключение нежелательных звуков, при не-обходимости выключение видеосвязи
Незащищенность информа-ции при передаче документо-оборота	Обмен документами обсуждается при выборе платфор-мы для процедуры онлайн-медиации, но может быть и самостоятельным предметом дискуссии. Стороны должны определиться: будут ли документы передавать-ся путем загрузки файлов через платформу видеокон-ференций или отправляться по электронной почте (иными средствами связи), возможно, что они будут демонстрироваться онлайн-mediатором на его экране
Запись сторонами конфликта онлайн-сессии с последую-щей трансляцией	Онлайн-mediатор должен уведомить конфликтующие стороны о запрете на запись онлайн-сессии и ее по-следующей трансляции. Рекомендуется предусмот-реть особенности ответственности сторон за несо-блюдение конфиденциальности информации проце-дуры онлайн-медиации в договорном порядке
Подслушивание видео- и ау-диозаписи онлайн-сессии иными лицами во время про-цедуры	Онлайн-mediатор должен уведомить стороны кон-фликта о конфиденциальности процесса медиации и невозможности присутствия иных людей на онлайн-сессии, передачи информации другим лицам и т. д. Об этом стоит отметить в договоре о медиации или в договоре о неразглашении конфиденциальной ин-формации, а также дополнительно проговорить на первом этапе медиативной процедуры

Окончание табл. 1.3

Цифровые риски	Способы предупреждения
Ошибки в подписании электронных документов, конфиденциальность документов	<p>Онлайн-медиатор должен заранее обговорить со сторонами способ под подписания документов и изъявления своего согласия на отдельные действия в рамках онлайн-медиации. Варианты подписания документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрация документа в процессе видеоконференц-связи или отправления сообщения через приложения, социальные сети, электронную почту, облачное хранилище;</li> <li>• подписание соглашения о процедуре онлайн-медиации в электронном формате осуществляется посредством использования цифровой подписи или обмена подписанными сканированными электронными документами через электронную почту, социальные сети и приложения</li> </ul>

При проведении процедуры онлайн-медиации возникает вопрос о конфиденциальности информации. Онлайн-медиатор должен выбрать цифровую платформу, приложение или программное обеспечение Zoom, Skype, Google Hangouts, Microsoft Teams, Webex, FaceTime и др. для проведения процедуры разрешения конфликтов. Учитываются особенности функционирования каждой из платформ и ее защищенность, чтобы медиатор мог контролировать вход и выход из системы каждого участника, выключать нежелательные звуки, при необходимости включать и выключать видео, защищать встречу паролем. При этом стороны в договорном порядке должны быть уведомлены о конфиденциальности процедуры.

Важным моментом является доступ к использованию документации, которая разрабатывается в процессе медиативной процедуры. Конфликтующие стороны должны определиться: будут ли документы передаваться путем загрузки файлов через платформу видеоконференций, отправляться по электронной почте или демонстрироваться медиатором на его экране.

Право записи медиативной сессии и ее трансляции обсуждается медиатором со сторонами конфликта заранее и фиксируется в договорном порядке вместе с ответственностью сторон за такие действия.

Сложность медиативной процедуры с использованием дистанционных технологий продиктована и невозможностью установления «живого» контакта, что затрудняет наблюдение за поведением, взглядами, жестами сторон конфликта [71]. Задача онлайн-медиатора заключается во внимательном наблюдении за поведением, чувствами, эмоциями и жестикуляцией конфликтующих сторон. При необходимости онлайн-медиатор может попросить стороны изменить расположение перед монитором, гаджетом или провести дополнительные автоматизированные исследования для установления психологического состояния, получив на это разрешение от сторон конфликта.

Однако довольно часто стороны конфликта категорически не готовы встречаться в одном пространстве. «Градус» конфликта бывает настолько высоким, что единственной возможной рассматривается только встреча через «экранный барьер». Практикующие медиаторы отмечают, что в ряде ситуаций спора без виртуального конференц-зала и отдельных возможностей онлайн-медиации не случилось бы как самих медиативных переговоров, так и успешного разрешения конфликта.

Резюмируя, отметим, что онлайн-медиация сохраняет этапы проведения альтернативного способа разрешения конфликтов, его психологические и коммуникативные тактики и приемы и определяется как процесс разрешения конфликтов при помощи медиатора с использованием дистанционных технологий, сохраняющий базовые принципы медиативной процедуры и учитывающий статус участников образовательного процесса, этническую принадлежность и возрастную категорию. Необходимость внедрения медиативной процедуры с использованием дистанционных технологий продиктована возможностями технических средств (оперативностью, мобильностью, визуализацией, контролем загруженности медиаторов и др.), но вместе с этим использование онлайн-инструментов предъявляет к медиатору новые знания, умения и навыки, в том числе в отношении устранения цифровых рисков.

## **1.2. Структура и содержание медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности к онлайн-медиации**

В параграфе уточняются содержание и структура медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации.

Мы разграничиваем дефиниции понятий «компетенция», «компетентность» и «способность», «подготовка» и «готовность».

Основываясь на определении А. В. Хоторского [73], под *компетентностью* понимаем «социальное требование (норму) к образовательной подготовке ученика, необходимое для его качественной продуктивной деятельности в определенной сфере». Речь идет о деятельностной составляющей компетентности, и основу *компетентности* составляет совокупность взаимосвязанных личностных качеств: знания, умения, навыки, способности, целостно-смысловые ориентации.

По определению В. А. Болотова, В. В. Серикова [9] профессиональная компетентность – это способ существования знаний, умений, образованности, способствующий личностной самореализации, это сложный синтез когни-

тивного, предметно-практического и личного опыта. В. Д. Шадриков [75] определяет компетентность как новообразование субъекта деятельности, формирующееся в процессе профессиональной подготовки, представляющее собой системное проявление знаний, способностей и личностных качеств, позволяющих успешно решать функциональные задачи, составляющие суть профессиональной деятельности. По мнению ученых, профессиональная компетентность – это интегративное, многоаспектное понятие, показатель личностного роста и профессионального мастерства. Данный феномен рассматривается философами (Д. Дьюи, Ф. Знанецкий, Д. Пристли, П. Сорокин, Д. Л. Томпсон, У. Уоллер и др.) как средство приспособления к среде. Известные социологи (М. Вебер, Э. Дюркгейм, Г. Спенсер, М. Мид и др.) изучают профессиональную компетентность в рамках профессиональной стратификации общества и связывают ее с социальным статусом человека в единстве образа жизни, образования и профессии. Психологи (С. Г. Геллерштейн, Е. А. Климов, Н. В. Кузьмина, В. Д. Шадриков и др.) определяют компетентность как специфическую особенность, позволяющую эффективно решать типичные проблемы и задачи, возникающие в ситуациях повседневной жизни. Что касается профессиональной компетентности, то она определяется как «способность соблюдать установленный стандарт, применяемый в профессии».

В понятие «профессиональная компетентность» ученые включают различные аспекты, среди которых: проблемно-практический, смысловой, ценностный, когнитивный, рефлексивно-оценочный и др.

Профессиональную компетентность в содержательном плане характеризуют как личностное качество человека, завершившего образование определенной ступени, выражющееся в готовности (способности) на основе достигнутого к усиленной (продуктивной, эффективной) деятельности с учетом ее социальной значимости и социальных рисков, которые могут быть с ней связаны. Для этого необходима осведомленность человека относительно определенной профессиональной деятельности, профессионального поля, в котором он действует, а также способность к эффективной реализации в практической деятельности своей профессиональной квалификации и опыта.

Компетенция же представляет собой формально описанные требования к личностным и профессиональным качествам, круг вопросов о стандартах поведения специалиста. При этом успешное осуществление деятельности обеспечивает *способность*, которая не сводится к знаниям, умениям и навыкам, а позволяет их быстро приобрести, зафиксировать и воспроизвести на практике. Основу быстрого приобретения знаний составляют как природные (естественные) способности (связаны с врожденными задатками, которые формируются на базе жизненного опыта посредством научения на основе условно-рефлекторных связей), так и специфические, подразуме-

вающие общественно-историческое происхождение и обеспечивающие жизнь в социальной среде (общие, теоретические, общественные, способность к коммуникации) [25].

Компетенция строится и на понятии «*готовность*», рассматривающем психологическую особенность, личностную особенность в виде мотивационных, волевых, интеллектуальных, эмоциональных компонентов, наличие определенных знаний и умений, являющихся основой формирования профессиональных компетентностей и их составляющих элементов [52; 45]. Стоит отметить, что понятие «*готовность*» сопряжено с термином «*подготовка*», но не является синонимичным. «*Подготовка*» – целенаправленный динамический процесс, включающий организацию обучения [30], различные формы получения профессионального образования, итоговой целью которого является формирование качества личности, именуемое готовностью [59].

В табл. 1.4 представлены теоретические подходы к определению компетенций, необходимых для осуществления медиативной деятельности.

Таблица 1.4

**Контент-анализ дефиниции «медиативная деятельность»  
через компетентностный подход**

Автор	Содержание понятия «медиативная деятельность» через компетентностный подход
Т. В. Балыкина Н. М. Новичкова	Указывают на важность выбора определенных технологий для разрешения конфликтов медиатором, необходимость учета характера спора, состава участников, их возраста, а также понимания стратегии поведения участников конфликта (медиативная компетенция)
Н. В. Басалаева М. С. Бойко	Для успешного ведения медиативной деятельности важно выстроить эффективный коммуникативный процесс в ситуациях личностного взаимодействия, уметь адекватно и гибко менять психологические позиции (коммуникативная компетенция)
М. О. Мохряков G. Glas	В медиативной деятельности необходимо управлять собственной эмоционально-волевой сферой и готовностью к влиянию на эмоциональное состояние других (эмоциональная компетенция)
О. О. Андронникова В. В. Коршунова О. Г. Смолянинова	Отмечают наличие доминирующих мотивов принятия на себя посреднической и управлеченческой функции в ситуации конфликта, выбора средств и технологий его урегулирования через медиативную процедуру (организационно-управленческая компетенция)
Е. В. Ермолович А. В. Тимошков	Деятельность медиатора в образовательной организации включает предотвращение конфликтов в этой организации, в том числе связанных с деятельностью учащихся в Интернете, устранением Интернет-рисков (цифровая компетенция)

Среди основных компетенций медиатора ученые О. В. Аллахвердова, О. О. Андронникова, М. С. Бойко, Е. Н. Иванова, В. В. Коршунова, О. Г. Смолянинова, А. С. Чуприс и др. выделяют: коммуникативную, информационно-аналитическую, эмоциональную, организационно-управленческую, цифровую и др.

М. С. Бойко [8] в качестве ключевых компонентов медиативной компетентности педагога выделяет следующие компетенции: коммуникативная, информационно-аналитическая, мнемическая, организационно-управленческая, эмоциональная. Коммуникативные компетенции являются базовыми в работе посредника для ведения процедуры медиации как одного из альтернативных способов мирного разрешения конфликта. Для медиатора в процессе разрешения конфликтной ситуации важным является установление и понимание причины возникновения конфликта, на основе которой будет выстраиваться продуктивное взаимодействие конфликтующих сторон [34].

Б. И. Хасан [70] в своих работах основывается на том, что медиативная компетентность относится к важнейшим характеристикам профессионализма, тем более в гуманитарных сферах деятельности. Борис Иосифович определяет медиативную компетентность как неотъемлемую составную часть общей коммуникативной компетентности. Считает, что медиативная компетентность – это умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению. И. В. Хорошевская [72] под медиативной компетентностью будущих педагогов понимает комплекс знаний, умений и психологических свойств личности, направленных на конструктивное разрешение конфликтов. А. В. Качалова [26] описывает медиативную компетентность как способность умело выстраивать взаимодействие и при случае выходить из возникающих трудностей, осознавая и контролируя ситуацию.

В диссертации А. С. Чуприс [74] готовность к медиации определяется как универсальная компетенция личности, включающая:

- опыт проведения медиативных встреч;
- комплекс когнитивных и прогностических способностей к обработке информации о медиативном процессе, к распознанию и предотвращению негативных эмоциональных реакций участников переговоров;
- способность к целесообразному использованию медиации;
- эмоционально-ценостное отношение к демократическому стилю коммуникации и соучастию в примирительной процедуре.

Медиация как технология посредничества, основанная на коммуникативных компетенциях понимания интересов, потребностей сторон спора и принятия ценностных принципов других людей как гуманистическое основание профилактики и разрешения конфликта, способствует выстраиванию социального доверия в обществе [78].

Основная цель медиатора – профилактирование и разрешение конфликтов. Именно поэтому в качестве основной компетентности мы рассматриваем медиативную, которая включает в себя определенный набор знаний, навыков и умений (набор компетенций).

На основе требований, изложенных во ФГОС третьего поколения, Профессиональном стандарте педагога и Профессиональном стандарте медиатора, к коммуникативной компетентности и специалисту в сфере медиации можно определить *медиативную компетентность* педагога как готовность и способность к профилактированию конфликтов, выстраиванию продуктивного взаимодействия и организации коммуникации в условиях столкновения интересов сторон с целью обеспечения мирного разрешения конфликтов. Это комплекс знаний, умений, психологических свойств личности, которые направлены на конструктивное разрешение конфликтогенных факторов.

Согласно подходу М. С. Бойко [8], к медиативной компетентности относим знания, умения и навыки, продиктованные содержательной составляющей коммуникативной, информационно-аналитической, эмоциональной, организационно-управленческой компетенциями:

- *коммуникативная компетенция* – толерантность в общении, раскрывающая понимание аспектов отношений и проявление уважительного отношения к людям, быстрая адаптация к коллективу и ориентированность в незнакомой ситуации, проявление инициатив в общественной деятельности, проявление решительности при отстаивании собственного мнения, умение адекватно и гибко менять психологическую позицию;

- *информационно-аналитическая компетенция* – знания, умения, способы деятельности, которые позволяют рационально работать с различными источниками и видами информации, отбирать нужную, анализировать и преобразовывать ее, делать выводы на ее основе;

- *организационно-управленческая компетенция* – способность к принятию управленческих решений, управлению деятельностью людей, решению организационных задач;

- в основе *эмоциональной компетенции* выделяют пять компонентов: эмоциональная осведомленность, умение управлять своими эмоциями, самомотивация, эмпатия, умение управлять эмоциями других людей. Для медиатора важно слушать, замечать эмоции участников медиативного процесса, помогать сторонам конфликта выражать свои переживания и осознавать собственные чувства, но вместе с этим проявлять уважение к потребностям сторон конфликта, скрывать эмоции и проявлять беспристрастность во избежание искажения восприятия информации.

Данный подход дополняем *мотивационной компетенцией* и *ценностной ориентацией личности* как основы построения взаимоотношений

человека, формирования мировоззрения, поведения. Мотивационная компетенция складывается из внутренней и внешней мотивации, а также внимание уделяется управлению собственной мотивацией, эмоциональным настроением. В свою очередь ценностные ориентации выражают сознательное отношение человека к социальной действительности, определяют мотивацию его поведения, оказывают влияние на все стороны его действительности, являются важным фактором развития личности. Ценностные ориентации взаимосвязаны с направленностью личности и определяют содержательную сторону направленности личности, основу ее взглядов, отношение к себе и людям. Именно ценностные ориентации играют мотивационную роль и оказывают влияние на выбор профессии.

Цифровая среда и информатизация образования предъявляют новые требования к знаниям, умениям и навыкам специалистов. Именно поэтому, помимо ведущей *медиативной компетентности*, онлайн-медиатор должен владеть и *цифровой*.

*Цифровую компетентность* как компонент готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации мы рассматриваем в качестве уверенного, безопасного и эффективного определения и использования дистанционных технологий [4] при разрешении конфликтов; способности выстраивать продуктивное взаимодействие в информационном пространстве и профилактировать конфликтогенную составляющую.

При этом ИКТ-компетентность не нужно отождествлять с цифровой. ИКТ-компетентность представляет собой метапредметные образовательные результаты и сводится к чтению и письму как к факту ИКТ-грамотности. В то время как цифровая компетентность выступает регулятором мотивационно-волевых и ценностных составляющих, открывает путь к познанию природы, структуры, возможностей цифрового пространства и саморегуляции в нем. Согласно концепции Г. Солдатовой, отличие состоит и в креативности, заключающейся в способности и умении создавать новые информационные объекты с использованием цифровых интернет-ресурсов. Также отличительной особенностью цифровой компетентности является кибербезопасность и безопасность в интернет-пространстве – умение сохранить личные и персональные данные, оценить достоверность информации, умение защитить свои и не нарушить чужие авторские и интеллектуальные права. В условиях функционирования в цифровом пространстве вышеуказанные положения обретают наибольшую значимость, тем более при осуществлении процедуры онлайн-медиации, сохраняя базовые принципы медиативной процедуры и предупреждая цифровые риски.

К компонентам цифровой компетентности Г. У. Солдатова и Е. И. Рассказова относят [56]: информационную и медиакомпетентность, коммуникативную, техническую и потребительскую (решение повседневных задач

с помощью цифровых устройств, направленных на удовлетворение различных потребностей).

Результаты теоретического исследования говорят о многогранности структуры медиативной и цифровой компетентностей. Мы предлагаем рассматривать их в соответствии с составляющими элементами (мотивационно-ценостным, когнитивным, деятельностно-операционным, рефлексивно-личностным, оценочно-результативным), позволяющими наиболее полно отразить весь спектр знаний, умений и навыков, необходимых для осуществления процедуры онлайн-медиации, – побудить к познанию, понять ценность профессиональной деятельности и успешно осуществить профессиональную деятельность, осознавая собственные профессиональные дефициты и регулярно совершенствуясь.

На рис. 1.1 представлена структура медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации.

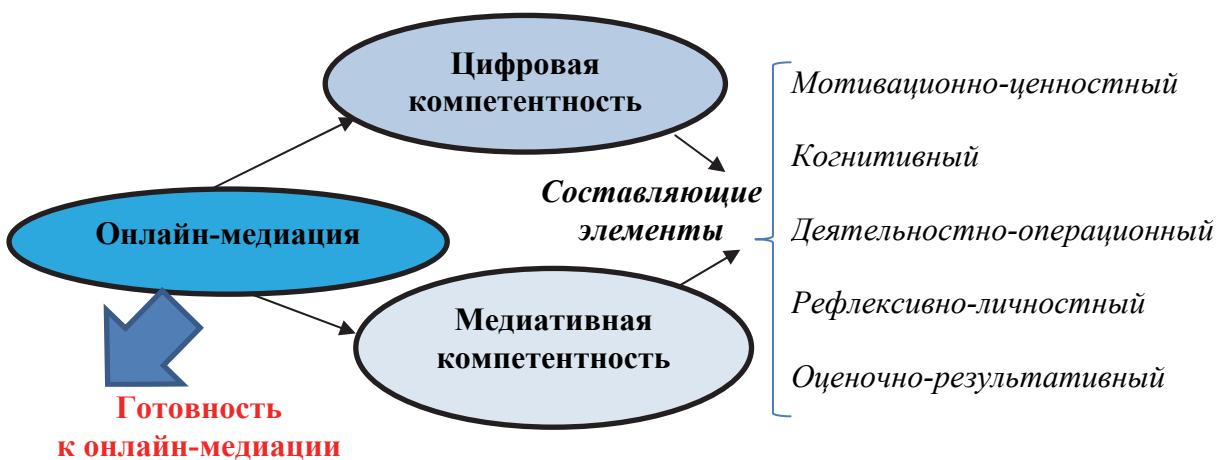


Рис. 1.1. Структура медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации

Структура медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации обусловлена ведущими компетентностями процедуры онлайн-медиации (медиативной и цифровой) и их *составляющими элементами* (мотивационно-ценостным, когнитивным, деятельностно-операционным, рефлексивно-личностным, оценочно-результативным).

При определении составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации мы ориентировались на подход Э. Ф. Зеера, представленный в исследовании П. Р. Атутова [20], причисляя к составляющим

элементам мотивационно-ценостный, когнитивный, деятельностно-операционный, рефлексивно-личностный, оценочно-результативный:

- *мотивационно-ценостный* – осознание роли медиативной деятельности и дистанционных технологий в процессе разрешения конфликтов, педагогическом процессе с целью формирования безопасной образовательной среды; необходимости постоянного изучения теоретических и практических разработок в медиативной области. Данный компонент находится в тесной взаимосвязи с эмоциональной сферой посредством сформированных ценностных интересов и установок, необходимых для успешного осуществления медиативной деятельности;

- *когнитивный* – совокупность знаний медиатора о сущности медиативной деятельности и применении дистанционных технологий при разрешении конфликтов, а также комплекс умений и навыков по применению медиативных и дистанционных технологий в профессиональной деятельности;

- *деятельностно-операционный* – выбор наиболее эффективных форм и методов разрешения конфликтов в зависимости от потребностей сторон конфликта и специфических особенностей конфликтологической составляющей;

- *рефлексивно-личностный* – способность анализировать свои чувства, интересы, настроение, привычки, способности; способность к адекватному самовосприятию; способность определять и анализировать причины собственного поведения; способность оценивать свои поступки, определять ошибки и успехи;

- *оценочно-результативный* – изменение личностных и профессиональных характеристик будущих медиаторов (мировоззрения, моральных качеств, ответственности и др.).

В табл. 1.5 и 1.6 представлены критерии сформированности составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей.

Медиативная компетентность выражается в умении выстраивать коммуникативный процесс и организовывать взаимодействие в условиях столкновения сторон с целью разрешения конфликтов, применяя альтернативные и дистанционные технологии. Иными словами, под *медиативной компетентностью* как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации понимается интегрированное, динамичное личностное качество, определяющее их способность осознанно осуществлять профессиональную деятельность, использовать необходимые знания, умения и навыки в зависимости от потребностей сторон конфликта и специфических особенностей конфликтогенной составляющей, адекватно воспринимать собственные чувства, эмоции, действия в процессе реализации медиативного процесса и оценки его результативности.

Таблица 1.5

**Структура медиативной компетентности  
как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации**

Компетентность	Составляющие элементы	Критерии сформированности
Медиативная	Мотивационно-ценностный	Проявляет интерес к медиации и онлайн-медиации, стремясь к обучению и профессиональному развитию
		Осознает место и роль медиативной компетентности в профессиональной среде педагога, психолога и специалистов других направлений
		Осознает собственные мотивы, ценности, устремления, эмоции и оценивает их соответствие ключевым идеям процедур медиации и онлайн-медиации
	Когнитивный	Знание теоретических основ, нормативно-правовой базы, психологических и коммуникативных приемов и тактик, этапов, зарубежных и российских образовательных программ, успешных практик в сфере медиации и онлайн-медиации
		Понимание стратегий по разрешению конфликтогенной ситуации в образовательной и социальной среде в альтернативном и инновационном формате
		Владение навыками осознанного построения процесса коммуникации независимо от ситуативных, социальных и других внеязыковых факторов
Деятельностно-операционный	Деятельностно-операционный	Умение применять медиативные технологии при разрешении конфликтов и профилактировании конфликтных ситуаций в альтернативном и инновационном формате
		Умение контролировать собственные мысли, эмоции, поведение, применяя необходимые волевые усилия
		Умение конструировать и проектировать медиативную процедуру с учетом особенностей конфликта и интересов конфликтующих сторон в альтернативном и инновационном формате
	Рефлексивно-личностный	Сознательно контролирует результаты собственной деятельности и уровень собственного развития личностных достижений
		Способен к самоанализу медиативной деятельности и определению собственных профессиональных дефицитов
	Оценочно-результативный	Оценивает эффективность профилактирования и разрешения конфликтных ситуаций в альтернативном и инновационном формате
		Оценивает собственные медиативные знания и умения по результатам медиации и онлайн-медиации

Таблица 1.6

**Структура цифровой компетентности  
как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации**

Компетентность	Составляющие элементы	Критерии сформированности
Цифровая	Мотивационно-ценностный	Проявляет интерес к использованию дистанционных технологий в профессиональной деятельности
		Осознает роль цифровой компетентности на бытовом и профессиональном уровне
		Осознает собственные мотивы, ценности, устремления, эмоции и оценивает их соответствие в профессиональной деятельности
	Когнитивный	Знание различных форм визуализации данных, основ работы с офисными программами, методов сбора, обработки, хранения и передачи информации при помощи автоматизированных систем
		Знание сущностных характеристик дистанционных технологий и онлайн-инструментов и способов их применения на разных этапах процедуры онлайн-медиации
		Понимание цифровых рисков и способов их предупреждения при осуществлении процедуры онлайн-медиации
Деятельностно-операционный	Деятельностно-операционный	Умение пользоваться онлайн-инструментами для автоматизированной обработки данных, теоретическими основами информатики при решении стандартных задач, применять различные формы визуализации данных в зависимости от задания, осуществлять сбор, обработку, хранение и передачу информации в цифровой среде, пользоваться программами, которые включены в пакет Microsoft Office
		Умение пользоваться онлайн-инструментами на разных этапах профилактирования и разрешения конфликтогенных факторов
		Умение предупреждать цифровые риски при осуществлении процедуры онлайн-медиации
	Рефлексивно-личностный	Сознательно контролирует результаты собственной деятельности и уровень собственного развития личностных достижений
		Способен к самоанализу и определению собственных дефицитов при решении профессиональных задач в условиях информатизации
Оценочно-результативный	Оценочно-результативный	Оценивает эффективность деятельности в сфере решения профессиональных задач в условиях информатизации
		Оценивает собственные знания по результатам решения профессиональных задач в условиях информатизации

*Цифровая компетентность* заключается в способности решать задачи в области информационно-коммуникационных технологий, применяя на практике умения работать в офисных программах, визуализировать информацию при помощи дистанционных технологий, осуществлять сбор, обработку, хранение и передачу данных в цифровом пространстве. Обладая цифровой компетентностью, медиатор использует автоматизированную обработку данных, получает дополнительную информацию, визуализирует информацию, осуществляет деятельность в любое время и в любом месте, подбирает онлайн-инструменты в зависимости от специфики конфликта, повышая эффективность медиативной процедуры. Дистанционные технологии облегчают деятельность медиатора по профилактированию и разрешению конфликтов.

Под *цифровой компетентностью* как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации понимается интегрированное, динамичное личностное качество, заключающееся в умении уверенно, безопасно и эффективно определять и использовать дистанционные технологии в процессе посредничества при разрешении конфликтов, выстраивать продуктивное взаимодействие в информационном пространстве с целью минимизации конфликтогенной составляющей, осознавать роль дистанционных технологий в процессе разрешения споров и выявлять собственные профессиональные дефициты для постоянного самосовершенствования.

Готовность к онлайн-медиации определяется способностью к интеграции медиативной и цифровой компетентностей, структурно представленных мотивационно-ценостным, когнитивным, деятельностно-операционным, рефлексивно-личностным, оценочно-результативным элементами и определяющихся как осознанное осуществление профессиональной деятельности в условиях информатизации общества, использование интеграции вышенназванных компетентностей в зависимости от специфики конфликтогенной ситуации, уверенное, безопасное и эффективное применение дистанционных технологий на разных этапах медиативной процедуры, оценивание собственных ресурсов и профессиональных дефицитов.

Таким образом, структуру медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации мы рассматриваем в соответствии с их составляющими элементами (мотивационно-ценственный, когнитивный, деятельностно-операционный, рефлексивно-личностный, оценочно-результативный), позволяющими наиболее полно отразить весь спектр знаний, умений и навыков, которые необходимы для успешного осуществления процедуры.

### **1.3. Методическая модель формирования готовности к онлайн-медиации**

В параграфе разрабатывается и теоретически обосновывается методическая модель формирования готовности к онлайн-медиации на уровне магистратуры психолого-педагогического направления, основанная на использовании электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса. В основе модели описывается диагностический комплекс, оценивающий уровень медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности к онлайн-медиации.

Современным средством формирования цифровой компетентности в профессиональной деятельности, содержащим необходимое документационное обеспечение для полноценного образовательного процесса, является *электронный профессионально ориентированный учебно-методический комплекс* (далее – ЭПОУМК). Средства ЭПОУМК способствуют формированию, развитию и оценке уровней составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации.

В педагогической трактовке существуют различные трактовки учебно-методического комплекса (УМК). Мы ориентируемся на исследование А. Г. Савиной и А. В. Блока [51], в котором под УМК понимается система нормативной и учебно-методической документации, средств обучения и контроля успеваемости, необходимых для качественной реализации основных и дополнительных образовательных программ в соответствии с требованиями ФГОС. Отличительной особенностью такого подхода является мобильность, открытость, избыточность в условиях динамично развивающегося общества. Каждая составляющая состоит из множества взаимосвязанных элементов, именно поэтому УМК представляет собой многокомпонентные образовательные конструкции, дающие возможность изучать различные дисциплины в едином информационном поле, изменять роли и функции преподавателя.

Так, *нормативное обеспечение* в структуре УМК определяет цели и задачи образования и имеет различную степень значимости. Например, к основным элементам нормативного обеспечения относятся концепции учебных дисциплин и курсов, рабочие программы, к вспомогательным – методические указания и методические рекомендации, а к дополнительным – программы углубленного изучения, элективные курсы, информационные письма, которые обеспечивают вариативность УМК на региональном и локальном уровнях.

*Учебное обеспечение* УМК направлено на осуществление системно-интегративной функции и представляет собой содержательное наполнение

дисциплины. К основным элементам относятся учебники, учебные пособия, задачники, электронные приложения, к вспомогательным – словари, справочники, учебно-наглядные пособия, видеофильмы, интернет-ресурсы, созданные в образовательных целях, а к дополнительным – энциклопедии, научно-популярная литература, видео- и фотоматериалы, развивающие фильмы.

В свою очередь *методическое обеспечение* УМК выполняет регулятивную и прогностическую функции и включает основные элементы – методические пособия и рекомендации к отдельным курсам или по отдельным направлениям, дидактические материалы, задания для проверочных работ; вспомогательные – видеоуроки, электронные презентации к дисциплинам, материалы из опыта работы; дополнительные – сайты, видеозаписи лекций, региональные журналы, учебные и методические пособия региональных вузов, дидактические материалы, список литературы, словарь и др.

УМК нового поколения представляет собой трехуровневую структуру (нормативное, учебное и методическое обеспечение), каждая из элементов которой взаимосвязана и включает основные, вспомогательные и дополнительные элементы, способствующие результативности образовательного процесса, основывающиеся на научно-теоретических и дидактических принципах педагогики (активности, системности, практико-ориентированности и др.).

И. В. Фоминых [69] отмечает дидактический эффект УМК при создании ряда элементов: системы нормативной и учебно-методической документации, средств обучения и контроля, необходимых для качественной реализации образовательного процесса, причисляя к основным принципам УМК:

- принцип целостности – спроектированная педагогическая система посредством УМК отражает полноту и непрерывность образовательной деятельности через включение теоретических и практических материалов, средств контроля усвоения материала;
- принцип детерминирования – УМК определяет целевую программу действий обучающихся и обеспечивает ее определенными средствами обучения, создает условия для самоуправления образовательной деятельностью;
- принцип модульности – гибкость структуры образовательной деятельности, согласованность всех видов учебного процесса внутри каждого модуля, возможность учета индивидуальных особенностей обучающихся;
- принцип эффективности (связи между целями и результатами обучения) – диагностичность описания целей, реализация ФГОС, обеспечение контроля, включая объективные методы, направленные на достижение определенной образовательной цели;

- УМК разрабатывается в строгом соответствии с характеристиками, отраженными в учебном плане (название, трудоемкость, семестры, формы учебной работы, виды контрольных мероприятий и т. д.);
- содержание и трудоемкость учебной дисциплины изменяются в зависимости от требований ФГОС по профессии / специальности направления подготовки, целей ОПОП и учебного плана;
- содержание программ учебных дисциплин соответствует современным требованиям, опирается на занятия практического характера;
- комплексность – все элементы УМК обеспечивают комплексный подход.

*К принципам ЭУМК также относятся:*

- интерактивность – совместная деятельность в процессе познавательной деятельности, способствующая развитию мышления, самостоятельности, повышению мотивации, осуществлению быстрой обратной связи, синхронному и асинхронному контролю, организации оценивания и самооценивания и, как следствие, формированию и развитию профессиональных компетенций и компетенций социального взаимодействия;
- мультимедийность – эффективное запоминание информации вследствие ее визуализации в различных видах, способствующее повышению эффективности обучения, эмоциональной вовлеченности, мотивации;
- открытость – доступность обучения, обеспечение равенства доступа к образованию, повышение качества образования в соответствии с запросами общества;
- интегративность – организационно-методический компонент: использование различных методик обучения (дебаты, метод проектов, кейс-технологии и др.); деятельностно-практический компонент: интеграция форм обучения, способствующая использованию творческих заданий, развитию креативности мышления, формированию личностных и профессиональных качеств; ресурсно-содержательный компонент: интегрирование ресурсов, необходимых для аудиторной и внеаудиторной работы, при этом интегративный компонент благодаря своему содержанию, включению различных методов и приемов содействует формированию профессиональных компетенций;
- актуализация – возможность оперативного обновления учебно-методического материала в электронном формате;
- адаптация – возможность подстраиваться под индивидуальные потребности обучающихся, предоставляя различные траектории изучения материала.

ЭУМК является электронной версией учебно-методических материалов, состав которых зависит от его значения.

Электронный профессионально ориентированный учебно-методический комплекс (ЭПОУМК) способствует максимальному приближению содер-

жания и методов преподавания к практическим нуждам обучающихся [18] с учетом потребностей обучающихся в познании профессиональной деятельности и особенностей будущей профессии.

На рис. 1.2 представлено содержание ЭПОУМК по онлайн-медиации.

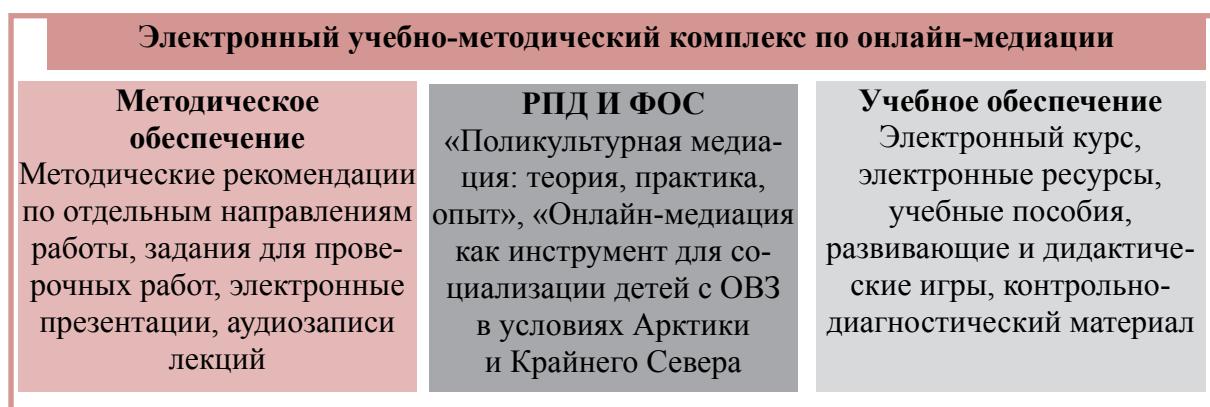


Рис. 1.2. Структура ЭПОУМК по онлайн-медиации

ЭПОУМК определяется нами в качестве электронной системы нормативной и учебно-методической документации, необходимой для формирования, развития и оценки составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации. В соответствии с этим формирование готовности к онлайн-медиации для системы образования понимается нами как педагогический процесс, направленный на формирование, развитие и оценку составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей с помощью методического моделирования средствами ЭПОУМК по онлайн-медиации.

При этом важным фактором готовности к осуществлению профессиональной деятельности выступает не только содержательная составляющая образовательной дисциплины, но и формы, технологии обучения и др. – процесс профессиональной подготовки, подготовка к осуществлению медиативной деятельности с использованием дистанционных технологий. Развитие компетентностей рассматривается В. С. Безруковой, Е. Н. Борисенко, А. Н. Дахиным, Е. Н. Землянской и др. при помощи моделирования.

А. Н. Дахин под образовательной моделью понимает «логически последовательную систему соответствующих элементов, включающих цели образования, содержание образования, проектирование педагогической технологии и технологии управления образовательным процессом, учебных планов и программ», выделяя такие виды образовательных моделей, как поточную, селективно-групповую, модель смешанных способностей, интегративную, инновационную, адаптивную [17].

*Педагогическая модель* в исследовании Н. А. Козырева и О. А. Козыревой рассматривается в качестве «идеального образца, фасилитирующего изучение явления или феномена, продукта или процедуры, механизма или средства, обеспечивающего возможность развития научного знания и личности, включенной в систему современного образования и культуры» [27].

В основе деятельности по созданию и использованию моделей лежит *моделирование*, определяющееся как «опосредованное практическое или теоретическое исследование объекта, при котором непосредственно изучается не сам интересующий нас объект, а некоторая вспомогательная искусственная или естественная система (модель): находящаяся в некотором объективном соответствии с познаваемым объектом; способная замещать его в определенных отношениях; дающая при ее исследовании в конечном счете информацию о самом моделируемом объекте» [31].

В. С. Безрукова определяет *методическое моделирование* как «разработку целей (общей идеи) создания педагогических систем, процессов или ситуаций и основных путей их достижения» [6].

*Моделирование* как вид профессиональной деятельности в педагогике «направлен на поиск оптимальных условий и возможностей создания различных педагогически востребованных моделей и средств, способствующих решению определенной задачи, проблемы современной педагогической практики в модели профессионального самоутверждения, самореализации, саморазвития, самосовершенствования педагога, способного продуктивно выполнить профессиональные педагогические обязанности» [27].

Стоит отметить, что в исследованиях по методике обучения дисциплинам чаще всего используется методическая модель [35]. При этом в модель методической системы включают пять компонентов, находящихся в иерархической связи: цели обучения, содержание, методы, организационные формы и средства обучения [39]. Тем не менее исследователи отмечают необходимость актуализации данной модели с учетом требований образовательного процесса, федеральных государственных образовательных стандартов и профессиональных стандартов.

С. И. Осипова отмечает необходимость развития современной методической модели с целью профессионального и личностного развития обучающегося. В то же время В. П. Петрова с целью создания целостности и полноты образовательного процесса отмечает необходимость использования в методической модели следующих компонентов:

- концептуально-целевой блок (цели, задачи, методы и принципы);
- организационно-содержательный блок (модульная технология развития профессиональных компетенций, педагогические условия, педагогические приемы);
- результативно-оценочный блок.

В. П. Исаенко причисляет к необходимым компонентам: целевой, функциональный и оценочно-результативный компоненты. А. А. Белов, дополняя вышеуказанные компоненты, добавляет методическое оснащение.

Следовательно, процесс формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления целесообразно осуществлять на основе использования методической модели средствами электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса в условиях информатизации подготовки.

Необходимость разработки методической модели обусловлена возможностью обеспечения педагогического процесса, направленного на развитие научного знания, личности, включенного в систему современного образования, культуры и разрабатывающего основные пути достижения образовательных целей. Методическая модель, включающая концептуально-целевой блок, организационно-содержательный, результативно-оценочный и др., способствует построению оптимизированного процесса обучения, направленного на формирование, развитие и оценку медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации в соответствии с критериальными уровнями.

Необходимость включения электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса (ЭПОУМК) в основу содержательного компонента методической модели продиктована дидактическим *потенциалом ЭПОУМК по онлайн-медиации*, проявляющимся в повышении мотивации и результативности самостоятельной работы студентов, совершенствовании способности планирования, организации и анализа с учетом собственных профессиональных дефицитов благодаря обеспечению непрерывности и полноты процесса обучения за счет использования интерактивных технологий, модульности и внутрипредметной интеграции электронных учебных дисциплин в условиях информатизации подготовки.

Синтезировав теоретические подходы к разработке современной методической модели, мы предлагаем методическую модель в виде пяти компонентов: мотивационно-целевой, концептуальный (подходы, принципы), содержательный, технологический, результативно-оценочный.

Разработанная нами методическая модель формирования готовности к онлайн-медиации является структурно-функциональной, так как отображает внутреннюю организацию оригинала и характерные для данной системы способы поведения и способствует формированию готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления средствами ЭПОУМК (рис. 1.3).



Рис. 1.3. Методическая модель формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления средствами ЭПОУМК

*В мотивационно-целевом компоненте методической модели отражены требования ФГОС ВО 3+++, Профессионального стандарта «Педагога» и Профессионального стандарта «Специалиста в области медиации (медиатора)» в части владения цифровой компетентностью, ориентированной на осуществление профессиональной деятельности. Целевой компонент способствует формированию готовности к онлайн-медиации, в основе которого находится развитие составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей, а мотивационный компонент – осознанному выбору определенной профессии с учетом личностных интересов и потребностей, определяя внутреннюю готовность к осуществлению медиативной деятельности.*

*Концептуальный компонент* содержит подходы и принципы, направленные на результативный образовательный процесс в условиях информатизации подготовки. Разработанная методическая модель включает:

- *системно-деятельностный подход* способствует активизации самостоятельной познавательной деятельности, формированию целостного мировоззрения, осуществлению процесса воспитания и развития качеств личности с учетом требований информационного общества;
- *личностно-ориентированный подход* представляет особую ценность как способ формирования свободного и творческого развития, самореализации, осознанного и ответственного выбора в различных педагогических и жизненных ситуациях;
- *компетентностный подход* предполагает совокупность знаний, умений и опыта, позволяющих эффективно действовать в профессиональных и жизненных ситуациях. Результаты обучения продиктованы требованиями ФГОС ВО направления подготовки «Педагогическое образование», Профессионального стандарта «Педагога» в отношении требований к владению цифровой компетентностью и конфликтогенной составляющей при осуществлении трудовых функций в профессиональной деятельности.

В основе разработанной методической модели находятся *принципы активности, самостоятельности, наглядности, модульности, практико-ориентированности, системности, информатизации*.

*Принцип активности* предполагает развитие устойчивого стремления к использованию дистанционных технологий при осуществлении процедуры онлайн-медиации, развитие медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации при решении задач различного уровня, используя активные и интерактивные технологии обучения.

*Принцип самостоятельности* способствует активизации познавательной деятельности за счет вовлечения в процесс обучения и, как следствие, повышению уровня когнитивной и деятельностно-операционной составляющей.

*Принцип наглядности* является основополагающим не только для активизации образовательного процесса, повышения мотивированности учащихся, но и для дальнейшего использования навыков медиативной процедуры на практике, поскольку процедура онлайн-медиации связана с умением медиатора применять различные формы визуализации (онлайн-инструменты) в зависимости от специфики конфликта с целью профилактирования и разрешения конфликтов.

*Принцип модульности* представляет собой усовершенствованную образовательную программу при использовании компетентностного подхода, регулируя программу и разделяя ее на ключевые единицы с определенной системой контроля для каждой, чтобы студент осваивал взаимосвязь всех образовательных частей, самообучался и саморазвивался, повышал уровни всех составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации, находясь в тесной интеграции с другими принципами, активизирующими познавательный процесс.

В процессе *практико-ориентированного обучения* формируется теоретическое и практическое владение навыками профессиональной деятельности, повышается эффективность проходящей студентами в процессе обучения практики, активизируются творческие умения и навыки самостоятельного осуществления профессиональной деятельности.

*Принцип системности* обусловлен необходимостью рассматривать компоненты методической модели формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления как целостный педагогический процесс, осуществляющийся в условиях информатизации общества.

*Принцип информатизации* охватывает процесс создания, усвоения новой информации, использования ее на практике, разработку информационных и информационно-коммуникационных технологий для последующей передачи опыта в профессиональной деятельности.

*Наполняющий содержательный компонент* необходимо обратиться к сущности медиативной процедуры с использованием дистанционных технологий. Современная ситуация обязывает медиатора ориентироваться в технологиях и механизмах усовершенствованного способа разрешения конфликтов, разбираться в специфике конфликта и умело применять онлайн-инструменты в соответствии с нормативно-правовой базой.

Профессиональная подготовка к медиативной деятельности – это система, в которой знания, умения и навыки формируются поступательно и взаимосвязаны посредством интеграции профессионально направленной учебной и практической медиативной деятельности с учетом образовательных потребностей будущего медиатора, целей профессионального образования и современных требований.

Полноту и результативность образовательного процесса в условиях информатизации обеспечивает *содержательный компонент*, включающий *электронный профессионально ориентированный учебно-методический комплекс по онлайн-медиации*. Значимой составляющей учебно-методического комплекса является включение нормативного, учебного и методического компонентов, обеспечивающих студентам качественное освоение дисциплин: РПД и ФОС, электронные образовательные курсы, презентации, рекомендуемая литература, учебные пособия, контрольно-диагностические материалы и др.

Представленные дисциплины «*Поликультурная медиация: теория, практика, опыт*» и «*Онлайн-медиация как средство социализации детей с ОВЗ в условиях Арктики и Крайнего Севера*» основаны на модульном принципе обучения и направлены на развитие медиативных знаний, навыков и умений применять онлайн-инструменты при профилактировании конфликтов в процессе разрешения нестандартных задач и проектирования безопасной образовательной среды в условиях Крайнего Севера. Дисциплины реализуются на онлайн-платформах е-Курсы и е-Сибирь (рис. 1.4).

### МЕДИАЦИЯ И ОНЛАЙН-МЕДИАЦИЯ В СИСТЕМЕ РОССИЙСКОГО И ЗАРУБЕЖНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

 Модуль 1	<input checked="" type="checkbox"/>
 Медиация и онлайн-медиация в системе российского и зарубежного образования	<input type="checkbox"/>
 Вопросы для самоконтроля № 1	<input type="checkbox"/>
 Дебаты "За и против онлайн-медиации в образовании"	<input type="checkbox"/>
 Проектное задание	<input type="checkbox"/>
 Онлайн-медиация	<input type="checkbox"/>
 Онлайн-инструменты онлайн-медиации	<input type="checkbox"/>
 Тест 1	<input type="checkbox"/>

Рис. 1.4. Фрагмент авторского ЭОК по дисциплине «Онлайн-медиация как инструмент для социализации детей с ОВЗ в условиях Арктики и Крайнего Севера»

Представленные дисциплины способствуют освоению базовых цифровых навыков, необходимых для осуществления процедуры онлайн-медиации, и вовлекают обучающихся в образовательную среду без ограничений по территориальной удаленности. Материалы дисциплин представлены систематизированно на основе модулей, каждый из которых содержит презентационный материал лекции, необходимую литературу, методические разработки и задания для самоконтроля, способствующие развитию индивидуальной образовательной траектории и повышающие требования к самоорганизации учебного процесса.

*Технологический компонент* модели и результативность развития составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации в ходе освоения дисциплин обеспечивается текущим и итоговым контролем, являющимися важнейшими компонентами учебно-воспитательного процесса.

Каждый модуль дисциплин «Поликультурная медиация: теория, практика, опыт» и «Онлайн-медиация как средство социализации детей с ОВЗ в условиях Арктики и Крайнего Севера» включает промежуточные задания различного формата: кейсовые задания, доклады, форум-театр, дебаты, тесты и др. Итогом освоения первой дисциплины становится тестирование, а уровень медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации в ходе освоения дисциплины по онлайн-медиации демонстрируется на защите проекта.

Мотивационно-ценностная составляющая медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации при реализации разработанных нами дисциплин повышается за счет *использования интерактивных и активных технологий обучения*: тренингов, дискуссий, форум-театров, кейсовых заданий, дебатов и проектных заданий как основного условия реализации деятельностного подхода при формировании медиативных и цифровых компетентностей.

*Рефлексивно-оценочный компонент*, показывающий стремление к самопознанию, саморазвитию и самосовершенствованию в профессиональной деятельности, готовность к проявлению ответственности за осуществляющую деятельность и способность самостоятельно решать проблемы при осуществлении профессиональной деятельности медиатора, реализуется в формате диагностического комплекса, состоящего из валидных психолого-педагогических методик измерения всех составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей. Рефлексия профессиональных проб и дефицитов обеспечивает не только потенциальную, но и реальную открытость будущих медиаторов новому опыту, является источником инноваций и развития. Рефлексия является основой личностного самоуправления, напрямую связана с формированием профессионально значимых качеств медиатора и выступает как координирующее, организующее и интегрирующее начало. Степень её сформированности проявляется в том, насколько будущий медиатор оказывается в состоянии скоординировать и интегрировать все иные свои качества для эффективной реализации профессиональной деятельности (табл. 1.7).

Оценка уровня готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления осуществляется на основе использования диагностического комплекса, включающего валидные методики, тесты, эссе и кейсовые задания, оценивающие мотивацию и ценность профессиональ-

## 1. Предпосылки формирования готовности к онлайн-медиации в российской и зарубежной науке

ной деятельности, способность к интеграции медиативной и цифровой компетентностей, эмоциональные, коммуникативные и рефлексивные качества личности.

Таблица 1.7

### **Диагностический комплекс оценки уровня готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления**

Компетентности	Медиативная <i>Составляющие элементы</i>	Цифровая
Когнитивный		<ul style="list-style-type: none"> <li>• методика-тест «Цифровой гражданин»</li> </ul>
Деятельностно-операционный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методика «Коммуникативные и организаторские склонности» (КОС);</li> <li>• методика «Оценка коммуникативной компетентности» (по В. В. Бойко);</li> <li>• методика «Шкала эмоциональной стабильности – нестабильности (нейротизма)» (по Г. Айзенка);</li> <li>• методика «Оценка уровня эмоционального интеллекта» (Н. Холл);</li> <li>• кейсовое задание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• РПД и ФОС «Поликультурная медиация: теория, практика, опыт»;</li> <li>• РПД и ФОС «Онлайн-медиация как инструмент для социализации детей с ОВЗ в условиях Арктики и Крайнего Севера»;</li> <li>• тест «Онлайн-медиация»;</li> <li>• тест «Оценка уровня информационно-аналитической компетентности»</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• кейсовое задание</li> </ul>
Мотивационно-ценностный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методика «Мотивация профессиональной деятельности» (К. Замфир);</li> <li>• эссе «Я бы пошел в онлайн-медиаторы, чтобы научиться ...»;</li> <li>• методика «Оценка ценностной ориентации личности» (М. Рокич)</li> </ul>	
Рефлексивно-личностный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методика «Опросник рефлексивности» (А. В. Карпов)</li> </ul>	
Оценочно-результативный	<ul style="list-style-type: none"> <li>• методика «Стиль саморегуляции поведения» (В. И. Моросановой)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• задание «Оценка результативности выбора дистанционных технологий при разрешении конфликта» (на основе кейсового задания)</li> </ul>

Интегрированность методик при оценке уровня составляющих элементов свидетельствует о взаимосвязи медиативной и цифровой компетентностей и необходимости их владением в процессе осуществления процедуры онлайн-медиации.

Исходя из возможностей педагогического моделирования и ЭПОУМК, в нашем исследовании *формирование готовности к онлайн-медиации* для образовательной системы осуществляется на основе использования мето-

дической модели средствами электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса в условиях информатизации подготовки, включающего нормативный, учебный и методический блоки и основанного на принципах модульности, системности, активности, практико-ориентированности, самостоятельности, наглядности.

*ЭПОУМК* является не только инструментом организации и поддержки образовательного процесса, но и создает полноценное представление о содержании обучения, использующихся формах и методах. *Дидактический потенциал ЭПОУМК по онлайн-медиации* обусловлен возможностями цифровой среды и проявляется в повышении мотивации и результативности самостоятельной работы студентов, совершенствовании способности планирования, организации и анализа с учетом собственных профессиональных дефицитов благодаря обеспечению непрерывности и полноты процесса обучения за счет использования интерактивных технологий, модульности и внутрипредметной интеграции электронных учебных дисциплин в условиях информатизации подготовки.

В результате теоретического исследования выявлено, что процедура онлайн-медиации сохраняет этапы проведения альтернативного способа разрешения конфликтов, его психологические и коммуникативные тактики и приемы и определяется как процесс разрешения конфликтов при помощи медиатора с использованием дистанционных технологий, сохраняющий базовые принципы медиативной процедуры и учитывающий статус участников образовательного процесса, этническую принадлежность и возрастную категорию. Необходимость внедрения процедуры онлайн-медиации продиктована возможностями технических средств (оперативностью, мобильностью, визуализацией, контролем загруженности медиаторов и др.), но вместе с этим использование онлайн-инструментов предъявляет к медиатору новые знания, умения и навыки, в том числе в отношении устранения цифровых рисков.

Под готовностью к онлайн-медиации мы понимаем способность к интеграции медиативной и цифровой компетентностей, структурно представленных мотивационно-ценостным, когнитивным, деятельностно-операционным, рефлексивно-личностным, оценочно-результативным элементами и определяющихся как осознанное осуществление профессиональной деятельности в условиях информатизации общества, использование интеграции вышеназванных компетентностей в зависимости от специфики конфликтогенной ситуации, уверенное, безопасное и эффективное применение дистанционных технологий на разных этапах медиативной процедуры, адекватное восприятие собственных чувств, эмоций, действий вследствие оценки результативности медиативного процесса и собственных профессиональных дефицитов. При этом процесс формирования готовности к онлайн-

медиации магистрантов психолого-педагогического направления целесообразно осуществлять на основе использования методической модели средствами электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса в условиях информатизации подготовки, что обусловлено дидактическим потенциалом ЭПОУМК.

### **Список литературы к главе**

1. Абульханова-Славская, К. А. Общие подходы к изучению личности / К. А. Абульханова-Славская, А. Н. Славская, Е. А. Леванова, Т. В. Пушкирева // Педагогика и psychology образования. – 2018. – № 4. – С. 179–190.
2. Авдыев, М. А. Онлайн-медиация востребована в России / М. А. Авдыев [Электронный ресурс] // emediator. – 2016. – URL: <https://emediator.ru/index.php/investigations/1074-online-mediation-in-russia>.
3. Авдыев, М. А. Семейная ко-медиация: от учебных кейсов и соцсетей к социальной практике [Электронный ресурс] / М. А. Авдыев. – 2017. – URL: [http://fedim.ru/wpcontent/uploads/2017/04/Avdyev\\_3\\_2017.pdf](http://fedim.ru/wpcontent/uploads/2017/04/Avdyev_3_2017.pdf).
4. Алексеева, Е. А. Формирование готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления: дис. ... канд. пед. наук. – М., 2023. – 303 с.
5. Анохина, Е. В. Проблемные аспекты конфликтогенных зон в образовательной среде / Е. В. Анохина и др. // Казанский Проективный педагогический журнал. – 2018. – № 2(127). – С. 172–177.
6. Безрукова, В. С. Педагогика: учебник / В. С. Безрукова. – Екатеринбург: Деловая книга, 1999. – 329 с.
7. Белецкая, А. А. Онлайн-медиация: правовой аспект / А. А. Белецкая // Сборник трудов конференции. – Белгород. – 2024. – С. 29–32.
8. Бойко, М. С. Базовый курс по медиации: рефлексивные заметки / под общ. ред. С. В. Лабода. – Минск: Медисон, 2011.
9. Болотов, В. А. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе / В. А. Болотов, В. В. Сериков // Педагогика. – 2003. – № 10. – С. 8–14.
10. Бузаров, К. И. Информационно-коммуникационные технологии в подготовке специалистов на факультете педагогики и психологии / К. И. Бузаров, М. Н. Кагазежев, Ф. П. Хакунова [Электронный ресурс] // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. 3: Педагогика и psychology. – 2013. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/informatsionno-kommunikatsionnye-tehnologii-v-podgotovke-spetsialistov-na-fakultete-pedagogiki-i-psihologii>.
11. Вечерина, О. П. Проблемы профессиональной подготовки медиаторов в России // О. П. Вечерина, И. Б. Путалова / Современное образование. – 2021. – № 1. – С. 1–13.

12. Воронина, О. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности медиатора образовательного учреждения / О. В. Воронина // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. – 2018. – № 3(20). – С. 135–139.
13. Григорьев, С. Г. Информатизация образования должна стать отдельным направлением подготовки педагогов / С. Г. Григорьев // Вестник Московского городского педагогического университета. Сер. Информатика и информатизация образования. – М.: МГПУ, 2008. – № 1 (12). – С. 71–78.
14. Григорьев, С. Г. Информатизация образования. Фундаментальные основы: учебник / С. Г. Григорьев, В. В. Гриншкун. – М., 2005. – 231 с.
15. Гриншкун, В. В. Проблемы и пути эффективного использования технологий информатизации в образовании [Электронный ресурс] / В. В. Гриншкун // Вестник Московского университета. Сер. 20. Педагогическое образование. – 2018. – № 2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-puti-effektivnogo-ispolzovaniya-tehnologiy-informatizatsii-v-oberazovanii>.
16. Горшенева, И. А. Функции и формы контроля как важнейшего компонента учебно-воспитательного процесса / И. А. Горшенева, А. К. Буравлева // Вестник экономической безопасности. – 2020. – № 4. – С. 301–304.
17. Дахин, А. Н. Педагогическое моделирование: сущность, эффективность и... неопределенность / А. Н. Дахин // Педагогика. – 2003. – № 4. – С. 21–26.
18. Денисова, Е. В. Профессионально ориентированный подход при обучении иностранному языку (педагогическая концепция) / Е. В. Денисова // Педагогическое мастерство: материалы IV Международной научной конференции. – М.: Буки-Веди, 2014. – С. 198–203.
19. Дзараева, Н. А. Конфликты в виртуальном дискурсе / Н. А. Дзараева, Е. А. Смирнова // Проблемы романо-германской филологии, педагогики и методики преподавания иностранных языков. – 2016. – С. 24–29.
20. Дидактика технологического образования: кн. для учителя // П. Р. Атутов и др. – М.: Ин-т общ. сред. образования, 1997. – 230 с.
21. Ермакова, Е. П. Международные и национальные источники регулирования онлайн разрешения споров (ODR) / Е. П. Ермакова // Сборник материалов конференции «Актуальные проблемы современного законодательства. – 2024. – С. 135–143.
22. Жарова, А. К. Информационные правовые конфликты: постановка проблемы / А. К. Жарова // Информационные технологии: инновации в государственном управлении. – 2011. – С. 105–115.
23. Захарова, И. Г., Лапчик, М. П., Пак, Н. И., Рагулина, М. И., Удалов, С. Р. и др. Современные проблемы информатизации образования: монография / рук. авторского коллектива и отв. редактор академик РАО, д-р пед. наук, проф. М. П. Лапчик. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2017. – 404 с.

24. Казановская, Ю. Путин заявил, что РФ будет развивать университеты в Арктике [Электронный ресурс] / Ю. Казановская // «Всем!ру». – 2024. – URL: [https://wsem.ru/publications/putin\\_zayavil\\_chto\\_rf\\_budet\\_razvivat\\_university\\_v\\_arktike\\_25956/](https://wsem.ru/publications/putin_zayavil_chto_rf_budet_razvivat_university_v_arktike_25956/).
25. Калашникова, М. М. К вопросу о сущности понятия способностей в педагогике и психологии / М. М. Калашникова // Вестник Брянского государственного университета. – 2014.
26. Качалова, А. В. Медиативная компетентность как эффективное условие развития психологической культуры педагога / А. В. Качалова, И. А. Твелова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2014. – С. 1–7.
27. Козырев, Н. А. Педагогическое моделирование как продукт и метод научно-педагогического исследования [Электронный ресурс] / Н. А. Козырев, О. А. Козырева // Современная педагогика. – 2015. – № 8. – URL: <https://pedagogika.s nauka.ru/2015/08/4791>.
28. Коновалов, А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практ. руковод. / под общ. ред. Л. М. Карновой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
29. Курбатова, С. М. Организационно-правовые аспекты медиации и онлайн-медиации при разрешении конфликта // С. М. Курбатова / Право и государство: теория и практика. – 2023. – № 10 (226). – С. 104–105.
30. Лебедева, К. С. Дневник самонаблюдений – эффективный инструмент формирования образовательной самостоятельности будущего педагога / К. С. Лебедева // Мир науки, культуры, образования. – 2016. – № 1(56). – С. 34–37.
31. Ляпунов, А. А. О построении математической модели балансовых соотношений в экосистеме тропических вод океана / А. А. Ляпунов // Функционирование пелагических сообществ тропических районов океана. – М.: Наука, 1971. – С. 13–24.
32. Мета, Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теoriей, методами и профессиональными технологиями. Перевод с нем. Г. Похмелкиной / Г. Мета, Г. Похмелкина. – М.: Издательство «VERTE», 2004. – 320 с.
33. Минкина, Н. И. Медиация как институт современного российского общества / Н. И. Минкина // Журнал российского права. – 2023. – Т. 27. – № 10. – С. 55–67.
34. Мишина, Е. И. Феномен личностной рефлексии в психологии / Е. И. Мишина // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Психологические науки. – 2015. – № 2. – С. 6–10.
35. Могилев, А. В. УМК «Информатика» [Электронный ресурс] / А. В. Могилев, В. Н. Могилева, М. С. Цветкова // Издательство «Бином». – URL: <https://lbz.ru/books/750/>.

36. Николаенко, Т. И. Анализ влияния информационно-коммуникационных технологий на современные международные конфликты / Т. И. Николаенко // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2016. – Т. 5. – № 2(15). – С. 282–286.
37. Ожегов, С. И. Толковый словарь Ожегова / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова [Электронный ресурс] // gufo.me. – URL: <https://ozhegov.info/slovar/>.
38. Осипова, С. И. О реализации психолого-педагогических целей обучения в информационной образовательной среде / С. И. Осипова, Н. В. Гафурова // Сибирский педагогический журнал. – 2010. – С. 117–124.
39. Осипова, С. И. Методическая система обучения и ее развитие в личностно-ориентированном образовании [Электронный ресурс] / С. И. Осипова, Т. В. Соловьева // Сибирский педагогический журнал. – 2010. – № 11. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodicheskaya-sistema-obucheniyai-ee-razvitiye-v-lichnostno-orientirovannom-obrazovanii>.
40. «Паспорт национального проекта «Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» (утв. президентом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 04.06.2019 N 7) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – 2019. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_328854/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_328854/).
41. Педагогика / под ред. Ю. К. Бабанского. – М.: Просвещение, 1988. – 499 с.
42. Приказ Министерства образования и науки РФ от 22 февраля 2018 года № 127 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование» (с изменениями и дополнениями). Редакция с изменениями № 1456 от 26.11.2020 [Электронный ресурс] // Гарант. – 2021. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71796296>.
43. Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)» [Электронный ресурс] // fgosvo. – 2014. – URL: <https://fgosvo.ru/uploadfiles/profstandart/07.001.pdf>.
44. Пушкарь, В. В. Примирительные процедуры в арбитражном процессе / В. В. Пушкарь // Научно-практический электронный журнал Аллея Науки. – 2019. – № 11(38). – 2 с.
45. Пырьев, Е. А. Психологическая готовность молодежи к педагогической деятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук.: 19.00.07 / Пырьев Евгений Александрович. – СПб., 1993. – 19 с.
46. Распоряжение Правительства РФ от 01.11.2013 № 2036-р (ред. от 18.10.2018) «Об утверждении Стратегии развития отрасли информационных технологий в Российской Федерации на 2014–2020 годы и на перспективу до 2025 года» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – 2013. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_154161/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_154161/).

47. Распоряжение Правительства РФ от 31 декабря 2020 года № 3684-р Об утверждении Программы фундаментальных научных исследований в РФ на долгосрочный период (2021–2030 годы) [Электронный ресурс] // Гарант. – 2021. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400070256>.
48. Реутов, С. И. Некоторые вопросы онлайн-медиации при разрешении семейных споров в России и зарубежных странах / С. И. Реутов, В. А. Леденцова, Д. В. Лунева // Сборник по итогам конференции «Медиация как культура согласия: диалог в изменяющихся условиях». – 2019. – С. 65–69.
49. Роберт, И. В. Информатизация образования как новая область педагогического знания / И. В. Роберт // Человек и образование. – 2012. – № 1 (30). – С. 14–18.
50. Русская Арктика потеряла 31 % населения с советских времен [Электронный ресурс] // Советская Россия. – 2025. – URL: <https://sovross.ru/2025/04/04/russkaya-arktika-poteryala-31-naseleniya-s-sovetskih-vremen/>.
51. Савина, А. Г. Формирование структуры и содержания учебно-методических комплексов дисциплин в соответствии с требованиями ФГОС / А. Г. Савина, А. В. Блок // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 5. – С. 1092–1098.
52. Сергеева, С. В. Системный подход к исследованию историко-педагогических явлений / С. В. Сергеева, О. А. Вагаева, Е. В. Козлова // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 6.
53. Смолянинова О. Г. Правовое регулирование деятельности школьных служб медиации в цифровой среде: контекст Арктики и Крайнего Севера / О. Г. Смолянинова, Е. А. Алексеева // Вопросы истории. – 2020. – № 5. – С. 169–191.
54. Смолянинова, О. Г. Обзор практик профессиональной подготовки медиаторов: контекст гуманитаризма / О. Г. Смолянинова, Н. А. Иванов // Управление образованием: теория и практика. – 2022. – Т. 12. – № (2). – С. 133–140.
55. Смолянинова, О. Г. Отношение участников образовательного пространства Красноярского края к медиативным практикам / О. Г. Смолянинова, В. В. Коршунова // Science for Education Today. – 2019. – Т. 9 – № 3. – С. 7–25.
56. Солдатова, Г. У. Модели цифровой компетентности и деятельность российских подростков онлайн / Г. У. Солдатова, Е. И. Рассказова // Национальный психологический журнал. – 2016. – № 2(22). – С. 50–60.
57. Сотников, И. А. Медиация как эффективный инструмент разрешения конфликтов в современном обществе / И. А. Сотников // Вестник науки. – 2024. – № 1 (70). – С. 238–232.
58. Стандарты восстановительной медиации (разработаны и утверждены Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации [Элек-

тронный ресурс] // magistr54. – 2009. – URL: <https://magistr54.ru/wp-content/uploads/2019/06/standarty-vosstanovitelnoj-mediacii.pdf>.

59. Султанбекова, О. Е. Формирование готовности как основа реализации профессиональной деятельности / О. Е. Султанбекова // Мир науки, культуры, образования. – 2014. – № 2(45). – С. 136–138.

60. Технология [Электронный ресурс] // Энциклопедический словарь. – URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/es/57170/технология>.

61. Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы» [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – 2017. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_216363/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_216363/).

62. Указ Президента РФ от 10 октября 2019 года № 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Гарант. – 2019. – URL: <https://base.garant.ru/72838946/>.

63. Указ Президента Российской Федерации 25 апреля 2022 года № 231 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия науки и технологий» [Электронный ресурс] // Гарант. – 2022. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/404436068/>.

64. Указ Президента Российской Федерации от 28 февраля 2024 года № 145 «О Стратегии научно-технологического развития Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Гарант. – 2024. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/408518353/>.

65. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» [Электронный ресурс] // Гарант. – 2024. – URL: <https://base.garant.ru/408992634/>.

66. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования Уровень высшего образования Подготовка кадров высшей квалификации Направление подготовки 44.06.01 Образование и педагогические науки (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 30 июля 2014 года № 902) [Электронный ресурс] // Гарант. – 2014. – URL: <https://base.garant.ru/70731950/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/>.

67. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – 2010. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/).

68. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – 2010. – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_140174/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/).

69. Фоминых, И. В. Роль учебно-методического комплекса в обеспечении качества образования / И. В. Фоминых // Теория и практика образования

ния в современном мире: материалы VI Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 год). – СПб.: Заневская площадь, 2014. – С. 307–309.

70. Хасан, Б. И. Границы компетенций и профессиональные риски в работе с конфликтом (на примере работы центра медиации юридического института Сибирского федерального университета) / Б. И. Хасан, А. А. Лопатин // Вестник СПбГУ. – 2012. – Сер. 16. – Вып. 3. – С. 60–64.

71. Химикус, Е. И. Отдельные вопросы правового регулирования онлайн-медиации / Е. И. Химикус // Современное право. – 2016. – № 2. – С. 102–104.

72. Хорошевская, И. В. Формирование медиативной компетентности будущих педагогов как психолого-педагогическая проблема / И. В. Хорошевская // Известия Волгоградского государственного педагогического университета. – 2019. – С. 113–118.

73. Хуторской, А. В. Методологические основания применения компетентностного подхода к проектированию образования / А. В. Хуторской // Высшее образование России. – 2017. – № 12. – С. 8–91.

74. Чуприс, А. С. Формирование готовности к медиации бакалавров гуманитарных направлений подготовки: дис. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2018. – 192 с.

75. Шадриков, В. Д. Личностные качества педагога как составляющие профессиональной компетентности / В. Д. Шадриков // Вестник Ярославского государственного университета им. П. Г. Демидова. Сер. Психология. – 2006. – № 1. – С. 15–21.

76. Шамликашвили, Ц. А. Медиация как современная тенденция развития правовой помощи и юридического консультирования / Ц. А. Шамликашвили // Вестник Московского университета. – 2011. – Сер. 11. – № 5. – С. 8–16.

77. Шокин, Ю. И. Информационные технологии Internet / Ю. И. Шокин, А. М. Федотов // Вычислительные технологии. – 1997.

78. Юнгус, Г. А. Медиация: социально-философский анализ: дис. ... канд. фил. наук. – Хабаровск, 2019. – 147 с.

79. Aertsen, I. Critical Restorative Justice Bloomsbury Publishing / I. Aersten, B. Pal. – 2017.

80. Bengaluru hosts ODR Forum 2023 // ODR Forum Bengaluru 2023 [Электронный ресурс]. – 2023. – URL: <https://odr2023.org/>.

81. Ebner N. Strengthening Online Dispute Resolution Justice / N. Ebner, E. Greenberg // Washington university journal of law and policy. – 2020. – Vol. 63. – Pp. 65. URL: [https://openscholarship.wustl.edu/law\\_journal\\_law\\_policy/vol63/iss1/9](https://openscholarship.wustl.edu/law_journal_law_policy/vol63/iss1/9).

82. García Alvaro, J. A. Online Dispute Resolution: Uncharted Territory / J. A. Garcia Alvaro // Vindobona Journal of International Commercial Law and Arbitration. – 2003. – С. 175, 180.

83. Gordon, C. What are the main pros and cons of remote mediation versus face-to-face mediation? / C. Gordon // IPOS Mediation [Электронный ресурс]. – URL: <https://mediate.co.uk/pros-and-cons-of-online-mediation>.
84. Guidance for Online Video Mediation [Электронный ресурс] // family mediation council. – 2016. – URL: <https://www.familymediationcouncil.org.uk/wp-content/uploads/2016/09/FMC-Guidance-forOnline-Video-Mediation-September-2016.pdf>.
85. Joseph Goodman, W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of CyberMediation Websites / W. Joseph Goodman // scholarship [Электронный ресурс]. – URL: <https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>.
86. Katsh, E. Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace / E. Katsh, J. Rifkin. – San Francisco: Jossey-Bass. – 2001.
87. Macbeth, J. Online school conflicts: expanding the scope of restorative practices with a virtual peace room / J. Macbeth, C. Elsaesser // Contemporary Justice Review. – 2019.
88. Micklitz, H. W. The Future of Consumer Law – Plea for a Movable System / H. W. Micklitz // Journal of European Consumer and Market Law 5. – 2013.
89. Raines, S.S. Can Online Mediation Be Transformative? Tales from the Front / S.S. Raines // Conflict Resolution Quarterly. – 2005. – 22(4). – 449 p.
90. Shapira, O. A. Theory of Mediators' Ethics: Foundations, Rationale, and Application / O. A. Shapira // Cambridge University Press. – 2016.
91. Simamora, D. Tinjauan Normatif terhadap Online Dispute Resolution sebagai Metode Penyelesaian Sengketa E-Commerce. Eksekusi / D. Simamora // Eksekusi [Электронный ресурс]. – 2020. – 2(2) – Pp. 185–208. – URL: <https://doi.org/10.24014/je.v2i2.10838>.
92. Sulistianingsih, D. Prabowo Online dispute resolution: Does the system actually enhance the mediation framework? / D. Sulistianingsih, A. Anggita, R. Lembang, Y. Adhi & M. [Электронный ресурс] // tandfonline. – 2023. – URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311886.2023.2206348>.
93. Terekhov, V. Online Mediation: a Game Changer or Much ado About Nothing? / V. Terekhov // Access To Justice In Eastern Europe, ISSUE NO. – 2019. – 3(4). – Pp. 33–50.
94. Utama, G. S. Online dispute resolution: A revolution in modern law practice. Business Law Review / G. S. Utama [Электронный ресурс]. – 2017. – 3(3). – Pp. 1–6. – URL: <https://law.uii.ac.id/wp-content/uploads/2017/04/V-01-No-03-online-dispute-resolution-a-revolution-in-modern-law-practice-gagah-satria-utama.pdf>.
95. Yin, C. Online platforms, specialist mediation help courts resolve cases more rapidly / C. Yin // China Daily [Электронный ресурс]. – 2022. – URL: <https://www.chinadaily.com.cn/a/202202/24>.

---

---

## **2. ФОРМИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ ГОТОВНОСТИ К ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ МАГИСТРАНТОВ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО НАПРАВЛЕНИЯ СРЕДСТВАМИ ЭПОУМК**

Во второй главе авторы представляют различные практики обучения медиации в России и странах зарубежья. Обосновывают необходимость широкого внедрения и развития образовательных программ по обучению медиации в разных сферах. Внимание акцентируют на анализе зарубежных и российских образовательных программ по подготовке магистрантов к разрешению разного рода конфликтов. Выявляют дефицитарность программ, направленных на подготовку медиаторов к разрешению споров в образовательной среде. Рассматривают способы формирования и развития медиативной и цифровой компетентностей, вырабатываемые в рамках магистерской программы 44.04.02.05 «Медиация и управление конфликтами в образовании» Института педагогики, психологии и социологии ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет». Приводят результаты исследования по внедрению методики формирования готовности к онлайн-медиации при освоении электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса магистрантами психолого-педагогического направления Института педагогики, психологии и социологии, подтверждающие эффективность разработанной авторами методики.

### **2.1. Практики обучения медиативному подходу и подготовки медиаторов в России и за рубежом**

По всему миру насчитывается свыше 90 магистерских программ подготовки медиаторов. Однако сам термин «медиация» входит в название немногих из них: Валенсийский международный университет «Медиации и управления конфликтами», ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет» «Медиация в социальной сфере» (г. Москва), ИППС ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» «Медиация и управление конфликтами в образовании» (г. Красноярск), ФГАОУ ВО «Южный федеральный университет» «Первичная профилактика зависимостей и медиация» (г. Ростов-на-Дону) и др. (прил. Б).

На территории Российской Федерации свыше 30 магистерских программ в сфере разрешения социальных конфликтов в 24 вузах страны. Образовательные программы готовят психологов – направление 37.04.01, педагогов – 44.04.01, социологов – 39.04.01, конфликтологов – 37.04.02. Медиативную компетентность осваивают только в качестве дополнительной. Этот факт связан с отсутствием образовательного стандарта в системе высшего образования (ФГОС ВО) для рассматриваемой дисциплины [3].

Образовательные программы по подготовке специалистов в сфере разрешения конфликтов в разных сферах отличаются целью, направлением и возможностями, которые они предоставляют.

Так, например, *образовательная программа Валенсийского международного университета «Медиация и управление конфликтами» (Испания)* готовит специалистов, разрешающих конфликты в гражданской, уголовной, семейной, школьной и общинной областях и оказывающих услуги посредничества на основе создания условий для мирной коммуникации и сближения сторон конфликта. Обучающиеся получают доступ к профессиональной практике медиации и управления конфликтами. Программа развивает навыки, связанные с управлением конфликтами во всех областях, как частных, так и государственных. Студенты проходят стажировки в центрах, специализирующихся на медиативной процедуре. По итогам обучения регистрируются в Реестре медиаторов Министерства юстиции с дальнейшим трудоустройством.

*Образовательная программа «Управление межкультурными конфликтами»* в *Alice Salomon University of Applied Sciences*, находящемся в *Берлине (Германия)*, готовит профессионалов со всего мира для работы по содействию социальному развитию и смягчению существующих и предстоящих конфликтов. Среди направлений: социальная изоляция, миграция, нарушение прав человека, конфликтогенные факторы в различных областях. Программа направлена на предоставление глубокого понимания связей между демократией, участием, социальной изоляцией, правами человека и теорией и практикой управления конфликтами. Ориентирована на прикладные программы, подготовку к работе в правительственные и неправительственные организации международного сотрудничества и сотрудничества с учреждениями по оказанию гуманитарной помощи и местных, региональных или международных организациях, содействующих социальному развитию и занимающихся существующими и предстоящими конфликтами.

Отличительной особенностью *образовательной программы «Трансформация мира и конфликтов» UiT The Arctic University of Norway (Норвегия)* являются междисциплинарные познания в области разрешения конфликтов на всех уровнях человеческого взаимодействия –

межличностного, межгруппового, общинного, национального, глобального – и разнообразных механизмов преодоления конфликтов. Программа разделена на курсы теоретической и практической направленности. Практический курс предусматривает разработку магистерских диссертационных проектов в зависимости от опыта и интересов студентов. Помимо лекций и семинаров, включены такие активные формы обучения, как презентации проектов, экскурсии, гостевые лекции. Программа имеет двусторонние соглашения об обмене с университетами за рубежом.

**ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»** реализует *образовательную программу* для магистрантов **«Медиация в социальной сфере» (г. Москва, Россия)**, здесь занимаются подготовкой специалистов в области медиации, способных предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в социальной сфере, в том числе в семье, в школе и на всех прочих уровнях системы российского образования; осуществлять в качестве тренеров и преподавателей подготовку медиаторов в социальной сфере. Программа направлена на получение междисциплинарных знаний в области права, социологии, конфликтологии, лингвистики и психологии человеческих отношений. Лица, успешно окончившие программу, смогут пройти курс подготовки тренеров в области медиации. Практико-ориентированное обучение организовано посредством деловых отношений с организациями в области медиативных услуг – в Центре медиации и права выполняются практические учебные задания, проводятся исследования.

**Институт педагогики, психологии и социологии (ИППС) ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»** на протяжении многих лет успешно реализует магистерскую образовательную программу **«Медиация и управление конфликтами в образовании» (г. Красноярск, Россия)** – готовят медиаторов, способных разрешать конфликты между всеми субъектами образовательного процесса, использовать различные стратегии и тактики ведения переговоров с учетом поликультурных контекстов в образовательных организациях, системе управления образованием, социальной защите. Программа реализуется на основе модульного принципа и сетевого взаимодействия с ведущими европейскими университетами, дистанционным сопровождением образовательного процесса на онлайн-платформах, междисциплинарной подготовки. Программа доступна для представителей разных культур посредством реализации части дисциплин на английском языке. Практико-ориентированный компонент выражен через участие зарубежных и российских визит-профессоров, практикующих тренеров и практиков-медиаторов, возможность участия в Международной летней школе «Поликультурная медиация в образовании», прохождение практики на базе медиативных учреждений и Школьных служб примирения (медиации), участия в программе академической мобильности.

Кроме того, Институт педагогики, психологии и социологии представляет площадку для отработки знаний, умений и навыков в сфере медиации – Центр медиации в образовании, основанный в 2020 году. Он объединяет научные и методологические достижения института и создан для распространения в учебных заведениях Красноярского края практик медиации как альтернативного способа разрешения споров и создания бесконфликтной образовательной среды.

На базе Центра медиации в образовании проводятся научные исследования в области медиации, разрабатываются тренинги по гармонизации конфликтов, оказываются консультационные услуги участникам образовательного процесса, а также обучают медиаторов и проводят супervизионные группы. В планах центра создание дискуссионной площадки для первокурсников «Разговор равных», проведение тренинга эффективной коммуникации «Stopссора», семинар-практикума для педагогов «Актуальные ресурсы коммуникации».

**ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» образовательная программа «Конфликтменеджмент» (г. Санкт-Петербург, Россия)** готовит специалистов в области анализа и управления политическими и этническими конфликтами, альтернативных технологий урегулирования конфликтов – переговоров и медиации – с целью поддержания мирных способов взаимодействия, способных решать теоретические и практические задачи в областях профессиональной деятельности в соответствии с профессиональными стандартами. Направления конфликторазрешений обширны: политика, национальные и социальные отношения, бизнес, организационные и групповые отношения, семейные отношения, межличностные. Выпускники образовательной программы приобретают компетенции эффективной работы с конфликтами, применяя знания, навыки и умения глубинного анализа и экспертизы социального, политического, этнического и межличностного конфликтов, диагностики конфликтной ситуации, планирования стратегии вмешательства в конфликт, альтернативных (переговорных и медиативных) технологий их урегулирования; удовлетворяют запросы государства в специалистах высокой квалификации новой отрасли профессиональной деятельности в области разрешения конфликтов (споров) с участием посредника. Подготовка ведется с использованием современных интерактивных методов, позволяющих сочетать глубокую теоретическую базу с выраженной практической направленностью.

В результате сравнительного анализа выявлено, что образовательные программы по медиации содержат дисциплины по применению дистанционных технологий в конфликтологии, а также ИКТ-технологий на уровне развития универсальных компетенций. При этом исследования авторов [3]

подтверждают востребованность магистерских программ подготовки медиаторов в образовательной системе: Профессиональный стандарт педагога от 2013 года подразумевает владение диагностикой, разрешением и профилактированием конфликтогенных факторов [8]; Министерством образования и науки РФ в 2013 году принято решение о создании служб школьной медиации (СШМ) [5].

Следует отметить, что наряду с магистерской подготовкой медиаторов довольно распространены краткосрочные курсы повышения квалификации и профессиональная подготовка, которые, с нашей точки зрения, несопоставимы с получением образования в рамках системного образования на уровне магистратуры.

По мнению ученых (О. Г. Смоляниновой, Н. А. Иванова [10], О. П. Вечериной [3]), подготовка медиаторов в рамках психолого-педагогической магистратуры, анализ педагогического опыта самими преподавателями вуза актуализирует связанную с гуманитаризацией проблему неоднородности контингента обучающихся магистратуры, поскольку помимо людей с высшим образованием в области социально-гуманитарных наук учиться медиации приходят люди без профильного образования, следовательно, им приходится осваивать психолого-педагогическую теорию и методологию фактически с нуля.

На необходимость подготовки онлайн-медиаторов и в целом развития медиативной процедуры, соответствия медиативного процесса потребностям детей с ОВЗ указывают и проблемы, связанные с особенностями расположения отдельных территорий. В частности, территории Арктики и Крайнего Севера характеризуются повышенной конфликтогенной ситуацией в образовательных учреждениях среди различных категорий учащихся, что подтверждается в ходе проведения социологического исследования среди специалистов образовательных учреждений Арктики и Крайнего Севера Красноярского края. Результаты исследования представлены ниже.

Жители территорий Арктики и Крайнего Севера особенно нуждаются в повышении доступности качественного образования и повышении показателей социального развития [7]. Образовательная система Арктической зоны характеризуется миграционным оттоком населения, устаревшей материально-технической базой образовательных организаций, кадровой потребностью в специалистах с высшим и средним образованием. В то же время в арктических территориях проживает около 5,5 млн человек (по состоянию на 4 марта 2025 года) и 127 национальностей [6]. Здесь отсутствует возможность обучения медиации в высших учебных заведениях, повышения квалификации в области медиативной деятельности. Результаты теоретического анализа деятельности школьных служб примирения (медиации) арктических и северных территорий, нормативно-правовых актов,

регламентирующих медиативную деятельность, подтвердили дефицитарность специалистов в области медиации в образовательной среде и формализованный подход к осуществлению медиативной деятельности. Последний факт подтверждают *результаты опроса*, проведенного среди *специалистов общеобразовательных учреждений арктической и северной зоны Красноярского края*. Отметим, что в каждом втором общеобразовательном учреждении обучаются *дети с ограниченными возможностями здоровья* – именно поэтому в основу *ЭПОУМК по онлайн-медиации* включена *образовательная дисциплина «Онлайн-медиация как инструмент для социализации детей с ОВЗ в условиях Арктики и Крайнего Севера»*, основанная на принципах модульности, системности, практико-ориентированности, самостоятельности, наглядности, активности.

По данным социологического исследования, в 67 % случаев конфликты возникают при участии «особенных» лиц. Вместе с этим специфические природно-климатические условия Арктики и Крайнего Севера повышают социальную конфликтогенность, особенно в осенний и весенний периоды времени. Однако большая часть специалистов (медиаторы, педагоги, психологи, социальные работники) не владеют методиками работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья, приравнивают «исключительных» детей к здоровым, а технологии медиативной процедуры к стандартным. При этом специалисты, принявшие участие в интервьюировании, видят перспективу в развитии медиативной процедуры, в том числе в онлайн-среде, как способа социализации детей с ограниченными возможностями здоровья, который изначально заложен в инклюзивное образование.

На наш взгляд, методика разрешения конфликтов при участии детей с ОВЗ является наиболее сложной категорией споров и требует комплексного подхода, проработки особых технологий на разных этапах конфликта и выявления наиболее эффективных дистанционных средств для разных категорий заболевания.

Результаты исследования показали, что конфликты возникают между представителями различных категорий (рис. 2.1).

Опыт работы специалистов школьной службы медиации показал, что конфликты в основном происходят между «особенным» ребенком и здоровым, при этом провокационную роль играют здоровые дети. Также конфликтогенные ситуации разгораются между учащимися с ОВЗ и педагогами (41 %). В последнем случае конфликт перерастает в категорию «учитель – родитель учащегося с ОВЗ». Наименьшее число конфликтов – 7 % – происходит между категорией «родитель учащегося с ОВЗ – остальные учащиеся».

На рис. 2.2 представлены основные причины конфликтов при участии детей с ОВЗ. В ходе интервьюирования специалисты самостоятельно называли факторы, играющие главенствующую роль при создании конфликтогенной ситуации. Среди часто встречающихся причин конфликта:

- 1) некорректное поведение учеников по отношению к «особенным» детям (87 %);
- 2) специфический набор эмоционально-личностных качеств «особых» детей (71 %);
- 3) медицинский диагноз, связанный с психиатрией (45 %).



Рис. 2.1. Результаты интервьюирования – категории конфликтов при участии детей с ОВЗ в общеобразовательных учреждениях Арктики и Крайнего Севера Красноярского края

По остальным пунктам наблюдается значительный разрыв между важностью причин конфликтов для установления благоприятного климата в общеобразовательном учреждении: некорректное поведение педагогов по отношению к детям с ОВЗ, игры, перерастающие в конфликтные ситуации (рис. 2.2).

К наиболее эффективным методам разрешения конфликтов при участии особенных детей эксперты причислили: профилактику аффективных вспышек, снижение уровня тревожности и агрессии при помощи специфических методов, свойственных определенным категориям детей с ОВЗ, проведение бесед, анкетирования (100 %); равное отношение ко всем сторонам конфликта (100 %); «очищение конфликта» от оскорблений по дискриминационному признаку (71 %), использование медитации (9 %).

Большая часть интервьюируемых считает медиацию эффективной процедурой разрешения конфликтов, обеспечивающей включение в общество детей с ОВЗ и их активное участие в социальной жизни. Однако онлайн-инструменты при разрешении споров в силу ряда причин, которые будут рассмотрены ниже, школьные службы медиации не использовали. При

## 2.1. Практики обучения медиативному подходу и подготовки медиаторов в России и за рубежом

этом при развитии медиативной процедуры и создании соответствующих условий специалисты отмечают эффективность онлайн-медиации и выделяют наиболее эффективные дистанционные платформы для разрешения конфликтов (рис. 2.3).



Рис. 2.2. Результаты интервьюирования – основные причины конфликтов при участии детей с ограниченными возможностями здоровья в арктических и северных территориях Красноярского края



Рис. 2.3. Результаты интервьюирования по вопросу эффективности онлайн-платформ для разрешения конфликтогенных ситуаций при участии детей с ОВЗ в арктических и северных территориях Красноярского края

Наиболее эффективными онлайн-инструментами для профилактирования и разрешения конфликтогенных факторов эксперты считают мобильные приложения WhatsApp и Viber (100 % интервьюируемых). Даные на 2022 год. Эффективность, прежде всего, связана с возможностями данных мобильных приложений: оперативность, связь из любого конца мира в аудио- и видеоформате, создание беседы, обмен сообщениями различного формата. Такие приложения позволяют адаптировать информацию под ребенка с ОВЗ различной категории заболевания и быстрее достичь консенсуса с учетом интересов обеих сторон. Платформа для организации аудио- и видеоконференций Zoom, по данным исследования Forbes от 2020 года, попала в тройку самых скачиваемых приложений в период пандемии и прочно заняла лидирующие позиции. По мнению интервьюируемых (в 50 % случаев), преимущество Zoom, например, перед программным обеспечением Skype заключается в простоте использования, возможности подключения сразу 20–30 человек и более, демонстрации экрана (можно показывать визуал любого формата), адаптации под любой девайс, возможности добавлять свой бэкграунд, редактировать собственное изображение и мн. др. Все это создает эффективное коммуникативное пространство и способствует созданию дружественной атмосферы. При этом большая часть интервьюируемых (100 %) считают, что онлайн-медиация будет эффективна для детей с нарушениями речевого и слухового развития.

Экофизиологическая характеристика климатических факторов территории Арктики и Крайнего Севера подтверждает необходимость развития медиативного процесса в системе образования. Специалисты единогласно указывают на особое психоэмоциональное состояние, особенно детей с ОВЗ, и связано это с колебаниями атмосферного давления, изменяющимися сезонными периодами (полярные день и ночь), недостатком солнечного тепла. Эти факторы становятся причиной детской агрессии, сонливости, недомогания, апатии, раздражительности и, как следствие, приводят к увеличению конфликтов. К негативным факторам, усугубляющим повышение конфликтогенности, относят периоды «полярной ночи» (ноябрь – декабрь) и выхода из «полярной ночи» (январь – февраль), именно на это время приходится большинство конфликтогенных ситуаций. В период неблагоприятных гидрометеорологических условий в общеобразовательных учреждениях объявляют актировку – школьники выпадают из учебного процесса, дистанцируются, а социальная депривация негативно оказывается на межличностном отношении со взрослыми и сверстниками и формирует внутреннюю напряженность, вызывая ощущение неполноты.

В ходе интервьюирования был выявлен ряд проблем, препятствующий развитию медиативного процесса в арктических и северных территориях. В частности, наибольший контингент среди специалистов школьной

службы медиации общеобразовательных учреждений – педагоги, психологи и социальные работники, прошедшие 72-часовой курс обучения (рис. 2.4).

Виды деятельности при работе с «особыми» детьми

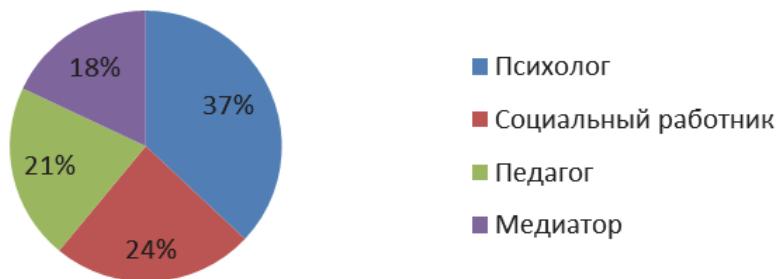


Рис. 2.4. Результаты интервьюирования –  
состав школьных служб медиации  
Арктики и Крайнего Севера Красноярского края

В то же время значительное влияние на развитие медиативного процесса оказывает качество подготовки. Специалисты рассматриваемых территорий отмечают отсутствие программ подготовки медиаторов в высших учебных заведениях северных и арктических территорий (100 %) и образовательных курсов по медиативному процессу (84 %).

Недостаточное развитие медиативного процесса подтверждает и приверженность административным методам устранения конфликтов. Специалистам было предложено ответить на вопрос: «Каким способом чаще всего разрешаются конфликты в Вашем учреждении?» (рис. 2.5).

Способы разрешения конфликтов  
в общеобразовательном учреждении

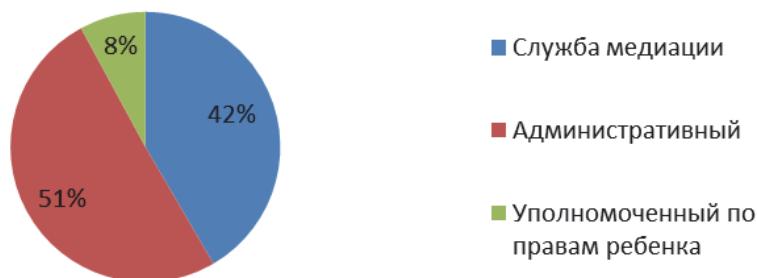


Рис. 2.5. Результаты интервьюирования –  
способы разрешения конфликтов  
в школьных службах медиации  
Арктики и Крайнего Севера Красноярского края

На рис. 2.5 наглядно показан превалирующий характер административного способа (51 %) урегулирования конфликтов над медиативным (42 %). По-прежнему в некоторых школах конфликт разрешается с помощью уполномоченного по правам ребенка (8 %).

Результаты эмпирического исследования показывают противоречие между необходимостью использования онлайн-медиации как средства социализации детей с ОВЗ, формирования комфортного образовательного пространства и уровнем развития традиционного способа разрешения конфликтов, адаптацией программ школьной службы медиации к разрешению конфликтов при участии «особых» лиц.

Повышенный уровень споров в общеобразовательных учреждениях среди разных категорий учащихся и в то же время формализованный подход к развитию школьных служб медиации продиктованы отсутствием условий для развития медиативной процедуры и методического обеспечения обучения медиаторов, в частности отсутствием кадров, специализирующихся на медиации как технологии разрешения конфликтов при участии «особых» лиц. Обучение инклюзивным методам работы и цифровая трансформация образовательного процесса являются ключевыми для медиатора, работающего в общеобразовательных учреждениях.

Исполнительные органы государственной власти Красноярского края и система образования в целом способствуют обеспечению доступного и качественного образования для всех категорий детей с ограниченными возможностями здоровья, установлению благоприятного коммуникационного взаимодействия.

Результаты, полученные в ходе социологического исследования, послужили основанием при разработке электронного образовательного курса, посвященного онлайн-медиации в образовании.

Также с целью разработки эффективной методики по формированию готовности к онлайн-медиации мы изучили компетентности, формируемые в ходе освоения магистерских программ **ИППС ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»**: **44.04.02.03 «Медиация в образовании», 44.04.02.01 «Развитие личности» и 44.04.02.02 «Проектирование и экспертиза практик развития»**. Все программы состоят из общеобязательных, обязательных дисциплин, дисциплин по выбору, факультативного блока, а также блока, посвященного государственной итоговой аттестации. Несмотря на различные дисциплины, формируемые компетенции в ходе освоения дисциплин идентичны – УК-1-УК-6, ОПК-1-ОПК-8, ПК-1-ПК-10. Образовательные программы нацелены на поступательную и систематизированную подготовку медиаторов, начиная с теоретических основ профессиональной деятельности и нормотворческой деятельности, заканчивая применением знаний, умений и навыков, приобретенных в ходе учебного процесса, на практике. Детализированный анализ представлен в прил. В.

Основываясь на компетентностном подходе, выделим составляющие элементы компетентностей, формируемые в ходе учебных дисциплин направления 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование». В качестве примера рассмотрим *магистерскую программу 44.04.02.05 «Медиация и управление конфликтами в образовании»*, которая представлена дисциплинами:

- «Право и медиация» (формируемые компетенции – ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-10.4; ПК-10.5).
- «Школьная медиация» (формируемые компетенции: УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3).
- «История, теория и практика посредничества» (формируемые компетенции: ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3; ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3).
- «Основы профессиональной деятельности медиатора» (формирование компетенций: УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-10.4; ПК-10.5).
- «Intercultural mediation: theory, practice, experience» (формирование компетенций: УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; ПК-2.1; ПК-2.2; ПК-2.3).

В ходе анализа компетентностей, формируемых в рамках освоения магистерских программ ИППС ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет», мы пришли к следующим выводам:

Формирование и развитие *мотивационно-ценностного компонента медиативной компетентности* происходит планово – от проявления интереса к сущности процесса медиации, приемам и этапам осуществления медиативной деятельности к осознанию востребованности и ценности медиации в образовательной системе.

Формирование и развитие *когнитивного компонента медиативной компетентности* происходит последовательно с опорой на фундаментальные знания о медиативной процедуре посредством освоения понятийно-терминологического аппарата, функциональных возможностей, приемов и технологий, сущности проведения процедуры, изучения зарубежных и российских медиативных практик в образовательной системе.

Формирование и развитие *деятельностно-операционного компонента медиативной компетентности* производится последовательно посредством приращения умений и навыков, способов познавательной деятельности, которые направлены на приобщение будущего медиатора к осуществлению медиативной деятельности в рамках учебных занятий.

Формирование и развитие *рефлексивно-личностного компонента* происходит пропорционально наполнению когнитивного и деятельностно-операционного компонентов, последовательно посредством осознания обучающимся собственных возможностей и личных профессиональных дефицитов в медиативной деятельности и определения дальнейшего развития в профессиональной деятельности.

Формирование и развитие **оценочно-результативного компонента** проводится на основе вышеперечисленных компонентов как оценка результата теоретического и практического применения навыков, знаний и умений, полученных в ходе процесса обучения.

**Цифровая компетентность** формируется только на уровне универсальной компетенции УК-4.2 «Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках» при освоении дисциплин: «Профессиональный английский язык», «Информационные технологии в профессиональной деятельности», «Е-портфолио в презентации и признании достижений», «Межнациональные отношения и межкультурный диалог», «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы», «Практикум поликультурной медиации и выстраивания социального партнерства», «Stereotypes and prejudices». Сама же дисциплина «Информационные технологии в профессиональной деятельности», посвященная обучению в сфере дистанционных технологий, относится к блоку обязательных дисциплин и в контексте дистанционных технологий обучает использованию информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном(-ых) языках.

Подробные результаты анализа составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей будущего медиатора (44.04.02.05 «Медиация и управление конфликтами в образовании»), формируемые в процессе профессиональной подготовки в рамках учебных дисциплин образовательной программы, представлены в прил. Г.

Стоит отметить, что содержательная составляющая дисциплин всех программ подготовки магистров психолого-педагогического направления основана на междисциплинарном подходе как взаимообусловленной системе интеграции знаний, необходимых для осуществления профессиональной деятельности. Предназначение всех гуманитарных дисциплин направлено на изучение человеческого общества и культуры, развитие коммуникативной компетентности, а вследствие широкого внедрения дистанционных технологий абсолютно для всех направлений важна цифровая компетентность.

Тем не менее знания в области дистанционных технологий и умения их применять в профессиональной деятельности медиатора / конфликтолога, полученные в процессе обучения в вузе, носят дискредитирующий характер в силу формирования цифровой компетентности на уровне общих компетенций. Другими словами, профессиональные дисциплины не направлены на развитие знаний, навыков и умений в контексте использования онлайн-инструментов при профилактировании и разрешении конфликтогенной ситуации и их адаптации под специфику конфликта.

## **2.2 Психолого-педагогическое исследование формирования и развития цифровой и медиативной компетентностей магистрантов психолого-педагогического направления Сибирского федерального университета**

Результаты обучения магистрантов психолого-педагогического направления ИППС СФУ при внедрении методики формирования готовности к онлайн-медиации подтверждают эффективность исследования.

Основная цель – формирование, развитие и оценка совокупности профессиональных компетентностей (медиативной и цифровой как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации), позволяющих будущим медиаторам успешно осуществлять профилактику урегулирования конфликтов с применением дистанционных технологий и эффективно реализовывать собственные потенциальные возможности. Все компетентности развивались целенаправленно в соответствии с их составляющими элементами: мотивационно-ценностным, когнитивным, деятельностно-операционным, рефлексивно-личностным, оценочно-результативным.

Опытно-экспериментальная работа по экспериментальной проверке эффективности методики формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления при освоении электронного профессионально ориентированного учебно-методического комплекса осуществлялась на базе Института педагогики, психологии и социологии ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» среди магистрантов, обучающихся по направлению подготовки (специальность) 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование».

В рамках опытно-экспериментальной работы (ОЭР) были сформированы контрольная и экспериментальная группы, представленные в табл. 2.1.

Таблица 2.1

**Структура контрольной и экспериментальной групп**

Магистерская программа	Экспериментальная группа (ЭГ), 2020 год набора	Контрольная группа (КГ), 2019 год набора
44.04.02.03 «Медиация в образовании»	ЭГ1 (12 человек), 2020 год	КГ1 (20 человек), 2019 год
44.04.02.01 «Развитие личности»	ЭГ2 (16 человек), 2020 год	КГ2 (10 человек), 2019 год
44.04.02.04 «Проектирование и экспертиза практик развития»	ЭГ3 (14 человек), 2020 год	КГ3 (12 человек), 2019 год

Выбор групп определенных образовательных программ психолого-педагогической магистратуры обусловлен спецификой работы будущих специалистов внутри образовательных учреждений, отвечающих за формирование не только общечеловеческих ценностей, личностных качеств обучающихся, но и безопасной образовательной среды как фактора эффективного обучения.

В экспериментальной группе магистрантов занятия по дисциплинам «Поликультурная медиация: теория, практика, опыт» и «Онлайн-медиация как инструмент для социализации детей с ОВЗ в условиях Арктики и Крайнего Севера» проводились средствами ЭПОУМК по онлайн-медиации, основанного на принципах модульности, системности, практико-ориентированности, самостоятельности, наглядности, активности.

В контрольной группе занятия проводились в рамках аналогичных учебных программ другими преподавателями в соответствии с учебными планами и графиками ФГАОУ ВО «СФУ» по существующим рабочим программам с использованием традиционных учебных заданий.

Опытно-экспериментальная работа состоит из трех этапов:

- на *констатирующем этапе* определялся начальный уровень компетентностей ЭГ и КГ, необходимых для успешной деятельности будущих медиаторов до внедрения в образовательный процесс вуза ЭПОУМК по онлайн-медиации посредством разработанного валидного оценочно-диагностического инструментария с целью подтверждения проблемы исследования;

- на *формирующем этапе* производилось внедрение ЭПОУМК по онлайн-медиации, основанного на методической модели формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления, в процесс обучения;

- на *контролирующем этапе* средствами оценочно-диагностического инструментария оценивался уровень сформированности готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления ЭГ и КГ после внедрения методической модели формирования готовности к онлайн-медиации средствами ЭПОУМК в образовательный процесс вуза (указана в § 2.1), направленной на развитие составляющих элементов цифровой и медиативной компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации: мотивационно-ценостного, когнитивного, деятельностно-операционного, рефлексивно-личностного, оценочно-результативного. По окончании обработки результатов опытно-экспериментальной работы обоснованы выводы, представлены рекомендации.

Оценка эффективности методики формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления средст-

вами ЭПОУМК проведена посредством разработки валидного оценочно-диагностического инструментария, который позволил оценить:

- результаты готовности к онлайн-медиации посредством выбранных для нее технологий, инструментов;
- динамичные показатели развития составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации;
- последствия от внедрения методической модели формирования готовности к онлайн-медиации средствами ЭПОУМК в образовательный процесс вуза [80].

Оценочно-диагностический инструментарий позволяет выявить направления развития в области медиативной деятельности с использованием дистанционных технологий, в частности развить знания, умения и навыки, необходимые для функционирования медиатора в условиях информатизации.

При определении оценочно-диагностического инструментария, направленного на оценку эффективности методики формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления при освоении ЭПОУМК, учитывались выделенные в структуре компетентностей составляющие элементы: мотивационно-ценостный, когнитивный, деятельностно-операционный, рефлексивно-личностный, оценочно-результативный.

#### *Оценочно-диагностический инструментарий*

Для установления эффективности методики формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления при освоении ЭПОУМК в образовательный процесс вуза были определены критерии оценивания компетентностей и выявлены уровни их сформированности.

На основе анализа теоретических исследований и выявленного в § 1.2 понятийно-категориального аппарата в отношении медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации были определены критерии оценивания сформированности указанных компетентностей [4; 11].

• *Мотивационно-ценостный*, определяющий осознание: роли медиативной деятельности и дистанционных технологий в процессе разрешения конфликтов, педагогическом процессе с целью формирования безопасной образовательной среды; необходимость постоянного изучения теоретических и практических разработок в медиативной области и области цифровых технологий. Данный компонент находится в тесной взаимосвязи с эмоциональной сферой посредством сформированных ценностных интересов и установок, необходимых для успешного осуществления медиативной деятельности;

• **когнитивный**, оценивающий знания медиатора о сущности медиативной деятельности, дистанционных технологий и применении дистанционных технологий при разрешении конфликтов в профессиональной деятельности;

• **деятельностно-операционный** продиктован умением применять наиболее эффективные формы и методы разрешения конфликтов в зависимости от потребностей сторон конфликта и специфических особенностей конфликтогенной составляющей, разрешать базовые задачи в области осуществления медиативного процесса с применением дистанционных технологий;

• **рефлексивно-личностный** показывает: способность анализировать свои чувства, интересы, настроение, привычки, способности; способность к адекватному самовосприятию; способность определять и анализировать причины собственного поведения; способность оценивать свои поступки, определять ошибки и успехи;

• **оценочно-результативный**, проявляющийся в оценке профессиональных результатов и личностных новообразований – самооценке, взаимооценке, планировании и достижении карьерного роста, выявлении и устранении профессиональных дефицитов.

Каждый элемент медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации формируется целенаправленно, постепенно, отрабатывается на практике и, исходя из научных разработок Ю. К. Бабанского [1], В. П. Беспалько [2], оценивается по следующим градациям: низкий (минимальный), средний (продуктивный), высокий (творческий).

«Низкий уровень» определяется следующими показателями по отношению к цифровой и медиативной компетентностям:

• испытывает затруднение при применении различных форм визуализации данных во время осуществления процедуры онлайн-медиации, самостоятельном анализе и обработке информации в ходе профилактирования и разрешения конфликтов, осуществлении медиативной процедуры в качестве посредника, установлении контакта с людьми, осознании собственных эмоций и эмоций других людей, управлении собственными эмоциями и эмоциями других людей, самостоятельном планировании и выстраивании медиативной деятельности, применении навыков осознанного построения процесса коммуникации;

• пользуется программами, которые включены в пакет Microsoft Office, на уровне пользователя;

• не выражает стремления к общению.

На «среднем уровне» развития цифровой и медиативной компетентностей магистрант:

- применяет различные формы визуализации данных при проведении процедуры онлайн-медиации, онлайн-инструменты для автоматизированной обработки данных;
- использует программы, которые включены в пакет Microsoft Office, на базовом уровне;
- проявляет аналитический уровень мышления при осуществлении медиативной деятельности;
- владеет базовыми навыками обработки и систематизации данных, а также навыками управления собственными эмоциями и эмоциями других людей в ходе профилактирования и разрешения конфликтогенной ситуации;
- осуществляет медиативную процедуру при помощи наставника;
- выстраивает взаимодействие при профилактировании и осуществлении медиативной процедуры при помощи коммуникативных и психологических тактик и приемов;
- осознает собственные эмоции и эмоции других людей;
- планирует и выстраивает медиативную деятельность при помощи наставника.

Уровню «высокий» присущи следующие показатели в деятельности магистранта:

- осуществляет сбор, обработку и передачу информации в цифровой среде при решении задач в области онлайн-медиации;
- применяет различные формы визуализации данных;
- умело использует онлайн-инструменты для автоматизированной обработки данных;
- владеет навыками устранения цифровых рисков при использовании дистанционных технологий, навыками использования онлайн-инструментов на разных этапах конфликтов;
- проявляет аналитический уровень мышления при разрешении конфликтогенных ситуаций повышенной сложности;
- демонстрирует обширные знания при обработке и систематизации данных при профилактировании и разрешении конфликтов;
- самостоятельно осуществляет медиативную процедуру, применяя наиболее эффективные приемы и технологии в зависимости от конфликтогенной ситуации;
- умело коммуницирует с людьми, применяя различные психологические и коммуникативные тактики и приемы;
- осознает собственные эмоции и эмоции других людей; владеет навыками управления собственными эмоциями и эмоциями других людей.

Результаты анализа уровня сформированности составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей среди контрольной (КГ) и экспериментальной групп (ЭГ) на констатирующем этапе показали сходный начальный уровень (рис. 2.6–2.9).

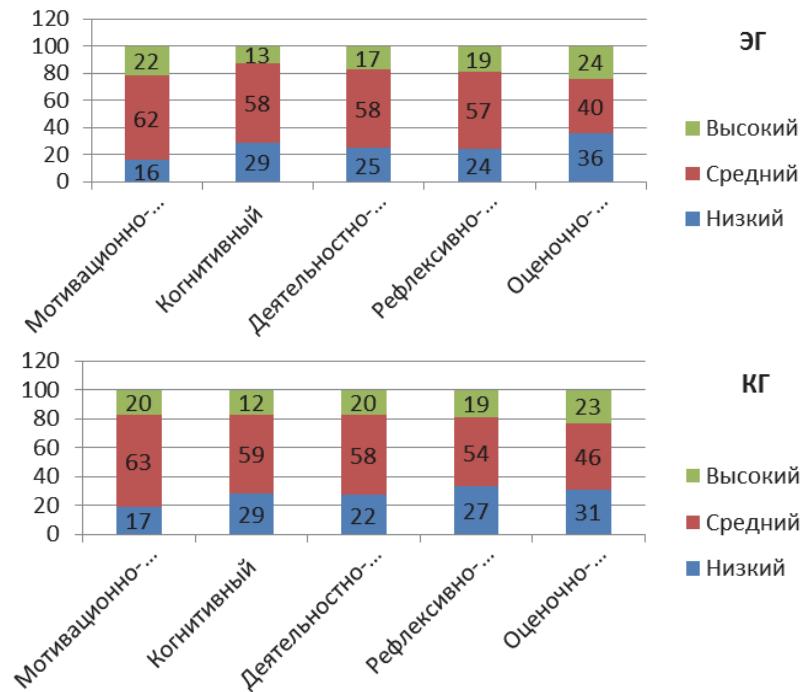


Рис. 2.6. Среднее значение результатов исследования составляющих элементов медиативной компетентности ЭГ и КГ магистрантов психолого-педагогического направления на констатирующем этапе

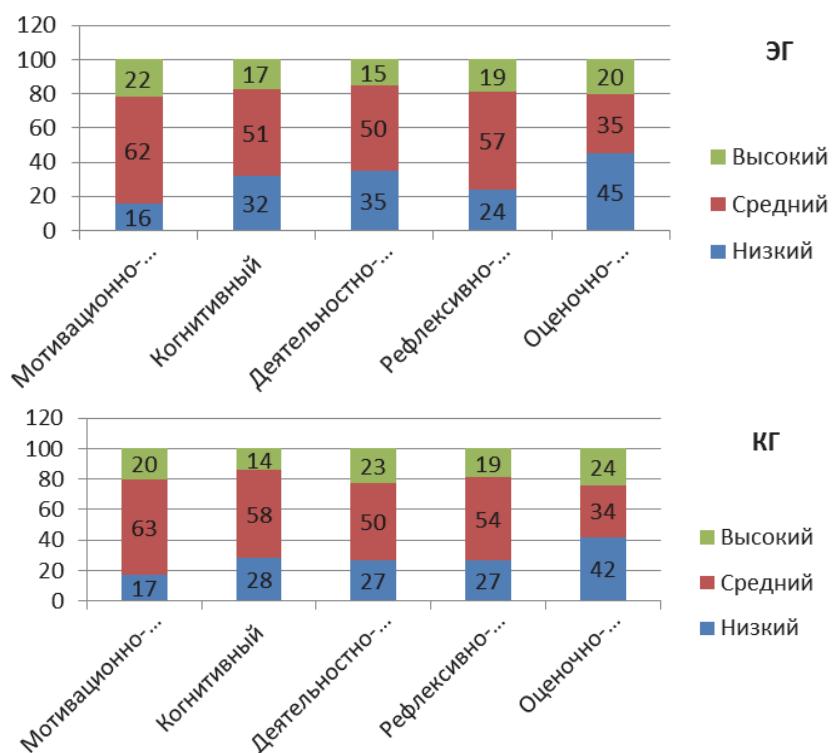


Рис. 2.7. Среднее значение результатов составляющих элементов цифровой компетентности как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации ЭГ и КГ

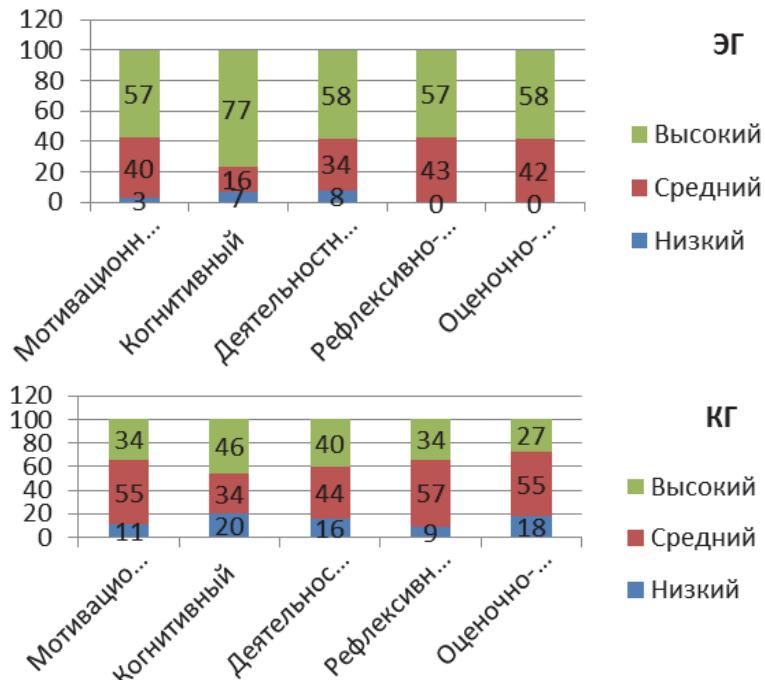


Рис. 2.8. Результаты уровня сформированности составляющих элементов медиативной компетентности ЭГ, КГ на контролирующем этапе (среднее значение)

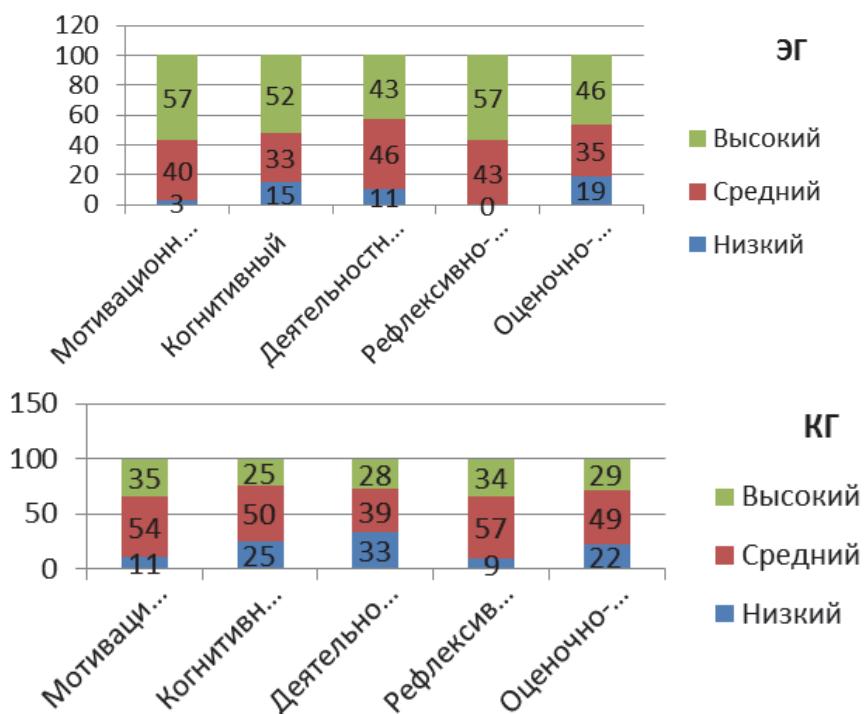


Рис. 2.9. Результаты уровня сформированности цифровой компетентности как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации ЭГ, КГ на контролирующем этапе (среднее значение)

Рис. 2.6 и 2.7 демонстрируют среднее значение результатов уровня составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления групп ЭГ1-4 и КГ-4 на констатирующем этапе.

В соответствии с полученными данными превалируют «низкий» и «средний» уровни составляющих элементов медиативной компетентности:

- когнитивный (ЭГ – 29 % «низкий» уровень и 58 % «средний» уровень; КГ – 29 % «низкий» уровень и 59 % «средний» уровень);
- деятельностно-операционный (ЭГ – 25 % «низкий» уровень и 58 % «средний» уровень; КГ – 22 % «низкий» уровень и 58 % «высокий» уровень);
- рефлексивно-личностный (ЭГ – 24 % «низкий» уровень и 57 % «средний» уровень; КГ – 27 % «низкий» уровень и 54 % «средний» уровень);
- оценочно-результативный (ЭГ – 36 % «низкий» уровень и 40 % «средний» уровень; КГ – 31 % «низкий» уровень и 46 % «средний» уровень).

При этом наиболее высокие показатели магистранты демонстрируют в отношении мотивационно-ценостного элемента (ЭГ – 62 % «средний» уровень и 22 % «высокий» уровень, КГ – 63 % «средний» уровень и 20 % «высокий» уровень).

Результаты исследования на констатирующем этапе подтверждают преимущественно «низкий» и «средний» уровни владения цифровой компетентностью как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации ЭГ и КГ:

- когнитивный (ЭГ – 32 % «низкий» уровень и 51 % «средний» уровень; КГ – 28 % «низкий» уровень и 58 % «средний» уровень);
- деятельностно-операционный (ЭГ – 35 % «низкий» уровень и 50 % «средний» уровень; КГ – 27 % «низкий» уровень и 50 % «средний» уровень);
- рефлексивно-личностный (ЭГ – 24 % «низкий» уровень и 57 % «средний» уровень; КГ – 27 % «низкий» уровень и 54 % «средний» уровень);
- оценочно-результативный (ЭГ – 45 % «низкий» уровень и 35 % «средний» уровень; КГ – 42 % «низкий» уровень и 34 % «средний» уровень).

При этом магистранты ЭГ и КГ демонстрируют преимущественно «средний» и «высокий» уровни мотивации и понимания важности дистанционных технологий в профессиональной деятельности (ЭГ – 62 % «средний» уровень и 22 % «высокий» уровень; КГ – 63 % «средний» уровень и 20 % «высокий» уровень).

Для подтверждения однородности данных, выражающейся в отсутствии значимых различий в выборке групп ЭГ и КГ, использовался метод «Парный двухвыборочный *t*-тест для средних» по распределению Стьюдента.

Диагностическое исследование на контролирующем этапе педагогического эксперимента после внедрения методической модели формирования

готовности к онлайн-медиации позволило выявить динамику в формировании составляющих элементов медиативной (рис. 2.8) и цифровой (рис. 2.9) компетентностей. В большей степени этот эффект проявился в группах ЭГ: доля обучающихся с «высоким» уровнем медиативной компетентности составила 56 %, а цифровой – 53 %.

Рис. 2.8 и 2.9 демонстрируют среднее значение результатов уровня сформированности составляющих элементов медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации групп ЭГ1-4 и КГ-4.

Магистрантами продемонстрирован «высокий» уровень знаний онлайн-инструментов и их сущностных характеристик, рисков и возможностей функционирования в цифровом пространстве и «средний» уровень в части понимания сущности информационной деятельности, знания офисных программных продуктов, базовых сервисов и приемов работы в цифровой среде (когнитивная составляющая). Следует отметить преимущественно «средний» уровень деятельностно-операционного элемента цифровой компетентности, продемонстрированы навыки стремления к самоанализу, саморазвитию, познанию (рефлексивно-личностная составляющая) и высокие результаты в части регулятивной оценки собственных медиативных знаний, умений и навыков в профессиональной среде (оценочно-результативная составляющая).

На рис. 2.10 представлена динамика изменений уровней сформированности медиативной и цифровой компетентностей после внедрения методики формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления средствами ЭПОУМК (2 этап) в процентном соотношении.

Как можно видеть, в экспериментальной группе магистрантов высокий уровень медиативной компетентности увеличился на 43 %, низкий уменьшился на 23 %. Высокий уровень цифровой компетентности как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации повысился на 33 %, а низкий уменьшился на 21 %. В то время как высокие показатели магистрантов контрольных групп в отношении медиативной компетентности увеличились всего на 17 %, а цифровой как компонент готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации – на 10 %. При этом низкий уровень медиативной компетентности уменьшился всего на 10 %, а цифровой как компонент готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации – на 8 %.

Так, после внедрения методики формирования готовности к онлайн-медиации зафиксирован преимущественно «средний» уровень деятельностно-операционного элемента цифровой компетентности как компонента готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации, продемонстрированы

навыки стремления к самоанализу, саморазвитию, познанию (рефлексивно-личностная составляющая) и высокие результаты в части регулятивной оценки собственных медиативных знаний, умений и навыков в профессиональной среде (оценочно-результативная составляющая) в отличие от констатирующего этапа.

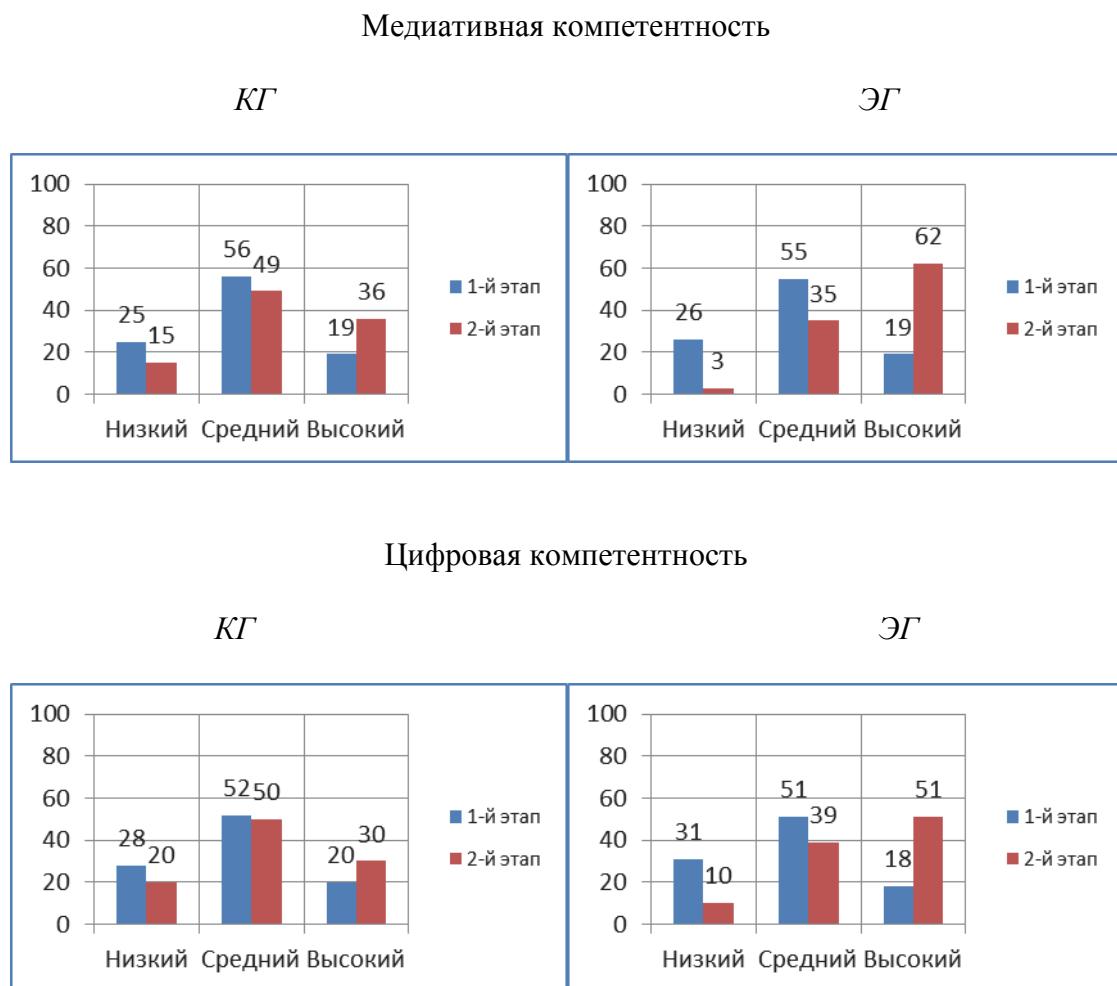


Рис. 2.10. Динамика формирования медиативной и цифровой компетентностей как компонентов готовности педагогов-психологов к онлайн-медиации ЭГ и КГ

Статистическая обработка полученных данных на основе использования метода «Парный двухвыборочный  $t$ -тест для средних» по распределению Стьюдента подтвердила эффективность внедрения научно-обоснованной методики формирования готовности к онлайн-медиации магистрантов психолого-педагогического направления при освоении ЭПОУМК для повышения уровня медиативной компетентности.

### **Список литературы к главе**

1. Бабанский, Ю. К. Оптимизация учебно-воспитательного процесса: метод. основы / Ю. К. Бабанский. – М.: Просвещение, 1982. – 192 с.
2. Беспалько, В. П. Слагаемые педагогических технологий / В. П. Беспалько. – М.: Педагогика, 1989. – 191 с.
3. Вечерина, О. П. Проблемы профессиональной подготовки медиаторов в России // О. П. Вечерина, И. Б. Путалова / Современное образование. – 2021. – № 1. – С. 1–13.
4. Дичківська, І. М. Інноваційні педагогічні технології : підручник. – 2-е вид., допов / І. М. Дичківська. – К. : Академвидав, 2012. – 349 с.
5. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации [Электронный ресурс] // docs.cntd.ru. – 2013. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/499064067>.
6. Народы Арктики [Электронный ресурс] // cleanarctic. – URL: <https://cleanarctic.ru/peoples-of-the-arctic>.
7. Послание Президента РФ Федеральному Собранию от 15.01.2020 [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – 2020. – URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_342959/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_342959/).
8. Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)» [Электронный ресурс] // Гарант. – 2013. – URL: <https://base.garant.ru/70535556>.
9. Смолянинова, О. Г. Обзор практик профессиональной подготовки медиаторов: контекст гуманистизма / О. Г. Смолянинова, Н. А. Иванов // Управление образованием: теория и практика. – 2022. – Т. 12. – № (2). – С. 133–140.
10. Смолянинова, О. Г. К вопросу об электронной поддержке образовательной программы вуза / О. Г. Смолянинова, Н. А. Иванов // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2019. – Т. 8. – № 2(27). – С. 97–101.
11. Султанбекова, О. Е. Формирование готовности как основа реализации профессиональной деятельности / О. Е. Султанбекова // Мир науки, культуры, образования. – 2014. – № 2(45). – С. 136–138.

---

---

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Эпоха цифровизации не только открывает новые возможности развития человека и общества, значительно расширяет рамки познавательной деятельности, но и порождает проблемы гуманитарного плана (С. В. Ямщиков). Цифровая трансформация всех сфер человеческой жизни обостряет проблемы выстраивания продуктивной коммуникации как в реальном, так и виртуальном пространствах межличностного взаимодействия, что оказывает негативное влияние на формирование и развитие конструктивных форм диалога при возникновении противоречий и конфликтов.

Негативные последствия цифровизации особо сказываются на школьниках и молодежи, что отражается в трансформации ценностно-смысовых ориентаций, в агрессивном и конфронтационном стилях коммуникации. По мнению Е. Н. Володина, происходит «спрессовывание» информации и «размывание» смыслов при доминировании визуальных форм общения, в которых слова обесцениваются. Все это неизбежно приводит к редуцированной коммуникации, потере понимания и обострению противоречий.

Мы считаем, что в ситуации нарастания неопределенности, конфликтогенности социальных взаимодействий, негативных последствий техногенно-цифровой эпохи важным для сохранения и развития личности обучающегося является формирование медиативной культуры школьников. Для решения данной проблемы необходимо формировать медиативное мировоззрение в обществе и прежде всего в системе образования. Необходима профессиональная подготовка специалистов психолого-педагогического направления к онлайн-медиации, для превентирования и урегулирования конфликтов в образовательной среде и социальной сфере.

Медиативное мировоззрение основывается на философии медиации и базируется на принципах медиации как фундаментальных человекоцентрированных принципах межличностного взаимодействия. Ценностными основаниями медиативного мировоззрения являются принципы добровольности (не принуждение), ответственности за свои действия, принципы взаимоуважения и сотрудничества. Педагоги и психологи, специалисты школьных служб медиации, обладающие медиативным мировоззрением, это переговорщики, осознанно и ответственно использующие медиативный подход в конфликтных ситуациях, возникающих в образовательной среде (в формате офлайн или онлайн). Когда нарушается коммуникация, дети становятся агрессивными, у них снижается интерес к учебе, увеличи-

ваются деструктивные проявления поведения и непринятие другого, в том числе авторитетного взрослого. Когда ребенок недоволен происходящим, охвачен негативными эмоциями, то он, как правило, вступает в конфронтацию, действует из обвинительной позиции, не рассказывает о своих чувствах и о своих проблемах, которые возникают у него в связи с событием. Он не слышит другого, а следовательно, и не понимает позицию другого и не готов договариваться. Ситуация диаметрально меняется, если коммуникация идет с опорой на техники и инструменты медиации и рядом есть специалист, способный поддержать и помочь урегулировать конфликт в офлайн- и онлайн-среде. Медиативный подход подразумевает использование специальных техник и инструментов медиации не только в конфликтных ситуациях для достижения взаимоприемлемых договоренностей между противоположными сторонами спора, но и в повседневной жизни (личной, профессиональной) для выстраивания взаимопонимания и сотрудничества, сохранения отношений или их развития при любых возникающих противоречиях и противоположных позициях и интересах людей. Модель и содержание подготовки таких специалистов психолого-педагогического образования, способных осуществлять поддержку и готовых к медиативным встречам и к онлайн-медиации, представлены в данной монографии.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

### Особенности законодательного регулирования медиации в разных странах

Страны	Португалия	Италия	Германия	Россия
Особенности проведения медиации	Полностью добровольная процедура, расходы не покрываются программами бесплатной юридической помощи. Практикуется разрешение споров через Интернет. Активно развивается поликультурная медиация	Проведение медиации может продолжаться до четырех месяцев. Службы медиации являются органами, зарегистрированными в специальном реестре, созданном и хранящемся в Министерстве юстиции Италии. Службы медиации могут быть государственными и частными	Полностью добровольная. Медиативные услуги предстаивают зарегистрированные или аккредитованные организации	Полностью добровольная. Медиативные услуги могут предоставляться на профессиональной и непрофессиональной основе
Особенности подготовки медиаторов	Медиаторов готовят в рамках школ, образовательных центров, институтов, университетов. Подготовка медиаторов включает: теоретическую часть, практическую часть, тематические фильмы, игры, биографический анализ практику супervизий	Посредническая деятельность не является несовместимой с объектом и целью учреждения / службы. Деятельность осуществляется как минимум в двух регионах или в двух провинциях того же региона, а также в соглашениях с другими органами	Программа обучения: практический курс, практические упражнения, ролевые игры и супervизия. Стандарты обучения профессии медиатора не предусматриваются. Обучение в 110, 200, 450 часов – диплом. Курсы повышения квалификации, доп. образование школьников	<p>Подготовка в качестве медиатора включает обязательные разделы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• теоретическое обучение медиации со спецификой становительной медиации и знанием настоящих стандартов; тренинги курса по освоению основных навыков медиации;</li> <li>• проведение серии медиаций и супervизию с опытным медиатором</li> </ul>

<p><b>Законодательные требования к сертификации медиа-тору</b></p> <p>Министерство юстиции аккредитует образова- тельные организации путем аккредитации про- грамм подготовки медиа-торов. Аккредитованная министерством органи- зация самостоятельно определяет содержание программ и требование к итоговой аттестации либо введение системы оценивания практических умений медиатора</p>	<p>Постановление министерства № 145/2011 обязывает каждого медиатора иметь специальное образование / компетентности должны быть связаны со спецификой ре- шения различных споров) и устанавливает необходимость участия в 20 процедурах ме-диации в качестве медиатора или в качестве ассистента в течение двух лет непрерывно-го образования</p>	<p>В настоящее время от-сутствуют какие-либо государственные или иные нормативные тре-бования к лицам для за-нятия медиативной дея-тельностью. Это могут быть индивидуальные и юридические лица</p>	<p>Возраст не менее 25 лет, вы-ше професиональное обра-зование и пропущенный курс обучения по программе под-готовки медиаторов, утвер-жденный в порядке, установ-ленном Правительством РФ.</p> <p>Непрофессиональный медиа-тор – лицо, возрастом не ме-нее 18 лет, обладающее пол-ной дееспособностью и не имеющее судимости. Обяза-тельна подготовка в качестве медиатора</p> <p>Возрастная категория. Обуче-ние по подготовке медиатора</p> <p>Отсутствуют требования к первоначальной про-фессиональной подго-товке и обязательной ак-кредитации в какой-либо организациии медиаторов.</p> <p>Это могут быть как ин-дивидуальные, так и юридические лица</p>
<p><b>Допуск к профессиональному практике медиато-ра</b></p>			<p>Частные медиаторы ак-кредитуются по резуль-татам подготовки в сер-тифицированных образо-вательных организациях. Информация обо всех медиаторах в сфере госу-дарственной медиации размещена в реестре Ми-нистерства юстиции. К медиаторам в государст-венных службах медиа-ции предъявлены требо-вания: возраст не моложе 25 лет, наличие высшего образования и обучения по аккредитованной об-разовательной программе</p>

Окончание прил. А

Страны	Португалия	Италия	Германия	Россия
Сертификация медиаторов	Национальная сертификация осуществляется негосударственным институтом ICFML. Индивидуальные медиаторы также могут получить аккредитацию в любых других международных ассоциациях Европы и мира	Аkkредитация медиативных организаций проводится через специальные учреждения. Индивидуальные медиаторы должны в обязательном порядке быть аккредитованы (внесены в реестр) в организации медиаторов, включенной в государственный реестр	Планируется законодательно ввести понятия сертифицированных медиаторов, которые вправе вести медиативную деятельность наряду с несертифицированными медиаторами. Сертификация медиатора – прохождение установленной программы подготовки (по проекту 120 часов) при наличии необходимого практического опыта	Сертификацию медиаторов могут осуществлять только лицензированные образовательные организации, предоставляющие медиативные услуги
Медиация в образовании	Строится по принципу равенства сторон. Обычно выступают за кокусно-медиацию и совместную работу без прямой конфронтации конфликтующих сторон. Не очень широко развита медиация ровесников. Медиация работает на выявление лидеров среди молодежи, будущих медиаторов-добровольцев и профессионалов	В образовательных учреждениях функционируют кабинеты медиаторов и школьные центры медиации. Медиация в образовании работает как механизм управления конфликтом, ориентируясь на сплоченные учеников и средство в регулировании конкретных конфликтов, с которыми обучающийся не может справиться в одиночку	Модель школьной медиации старается ограничить. Распространен тип посредничества сверстников. Развита модель работы с буллингом. Готовят как взрослых медиаторов, так и из числа школьников (в школах и клубах)	Развиты школьные службы медиации. Одним из основных моделей является служба медиации / примирения, посредством которой распространяются медиативные и восстановительные практики

Цель работы медиаторов в системе образования	<p>Научить миротворческому. Сформировать представление обучающихся о способах разрешения конфликтов в формальной и неформальной форме. Определить роли в разрешении конфликтов.</p> <p>Создать структуры поддержки предотвращения и разрешения конфликтов</p>	<p>Медиатор анализирует и управляет конфликтами с целью их разрешения с целью их разрешения и предотвращения. Регулирует межличностные отношения в образовательной среде</p>

Сотрудничество и коммуникация. Создействие в смены перспективы. Для поликультурных медиаторов:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• практическая поддержка</li> <li>• переводческая деятельность;</li> <li>• улучшение отношения родителей и учеников к немецкому образованию</li> </ul>	<p>Формирование культуры мира, межкультурное сотрудничество, межкультурная коммуникация, обучение учащихся медиативным практикам. Создание благоприятных условий для проявления участников конфликта своих целей, установок, качеств с дальнейшим разрешением конфликтной ситуации с учетом интересов обеих сторон</p>
--	---	--

Приложение Б

**Результаты сравнительного анализа российских и зарубежных магистерских программ подготовки специалистов по разрешению конфликтов**

Магистерская программа	Цель	Направление	Возможности
«Медиация и управление конфликтами», Валенсийский международный университет / Valencian International University (Испания, г. Валенсия)	Подготовка специалистов, разрешающих конфликты в различных контекстах и оказывающих услуги по содействию на основе создания условий для мирной коммуникации и сближения сторон конфликта	Разрешение конфликтов в гражданской, уголовной, семейной, школьной или общинной областях	<p>Доступ к профессиональной практике медиации и управления конфликтами.</p> <p>Развитие навыков, связанных с управлением конфликтами во всех областях, как частных, так и государственных.</p> <p>Регистрирование в Реестре медиаторов Министерства юстиции.</p> <p>Получение образования с дальнейшим трудоустройством.</p> <p>Очные стажировки в центрах, специализирующихся на медиативной процедуре</p>
«Управление междукультурными конфликтами» Alice Salomon University of Applied Sciences, Berlin		<ul style="list-style-type: none"> <li>• социальная изоляция;</li> <li>• миграция;</li> <li>• нарушение прав человека;</li> <li>• конфликтогенные факторы в различных областях</li> </ul>	<p>Программа направлена на представление глубокого понимания связей между демократией, участием, социальной изоляцией, правами человека и теорией и практикой управления конфликтами.</p> <p>Ориентирована на прикладные программы, подготовку к работе в правительственные и неправительственные организациях международного сотрудничества и сотрудничества с учреждениями по оказанию гуманитарной помощи и местных, региональных или международных организациях, содействующих социальному развитию и занимающихся существующими и предстоящими конфликтами</p>

<p><b>«Трансформация мира и конфликтов» UiT The Arctic University of Norway (Норвегия)</b></p> <p>Подготовка специалистов, имеющих междисциплинарное представление о характере и причинах конфликтов, а также об усилиях по укреплению мира и восстановлению доверия к институтам в обществах, затронутых конфликтами</p>	<p>Междисциплинарные познания в области разрешения конфликтов на всех уровнях человеческого взаимодействия – межличностного, межгруппового, общинного, национального, глобального – и разнообразных механизмов преодоления конфликтов</p> <p>Программа разделена на курсы теоретической и практической направленности. Практический курс предусматривает разработку магистерских диссертационных проектов в зависимости от опыта и интересов студентов. Помимо лекций и семинаров, включены такие активные формы обучения, как презентации проектов, экскурсии, гостевые лекции. Программа имеет двусторонние соглашения об обмене с университетами за рубежом</p>
<p><b>«Медиация в социальной сфере» ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет» (г. Москва)</b></p>	<p>Подготовка специалистов в области медиации, способных предотвращать и разрешать конфликтные ситуации в социальной сфере, в том числе в семье, в школе и на всех прочих уровнях системы российского образования; осуществлять в качестве тренеров и преподавателей подготовку медиаторов в социальной сфере</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• социальная сфера;</li> <li>• семейные конфликты;</li> <li>• конфликты среди субъектов образовательной системы</li> </ul> <p>Программа направлена на получение междисциплинарных знаний в области права, социологии, конфликтологии, лингвистики и психологии человеческих отношений. Лица, успешно окончившие программу, смогут пройти курс подготовки тренеров в области медиации. Практико-ориентированное обучение организовано посредством деловых отношений с организациями в области медиативных услуг – в Центре медиации и права выполняются практические учебные задания, проводятся исследования</p>

Окончание прил. Б

Магистерская программа	Цель	Направление	Возможности
«Медиация и управление конфликтами в образовании» ИППС ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» (г. Красноярск)	Подготовка медиаторов, способных разрешать конфликты между всеми субъектами образовательного процесса, использовать различные стратегии и тактики ведения переговоров с учетом поликультурных контекстов в образовательных организациях, системе управления образованиям, социальной защите	<ul style="list-style-type: none"> <li>• профилактика и разрешение конфликтогенных фактов на всех уровнях образования</li> <li>• развитие восстановительной культуры на основе толерантного отношения;</li> <li>• управление переговорами между спорящими сторонами</li> </ul>	Программа реализуется на основе модульного принципа и сетевого взаимодействия с ведущими европейскими университетами, дистанционным сопровождением образовательного процесса на онлайн-платформах, междисциплинарной подготовки. Программа доступна для представителей разных культур посредством реализации части дисциплин на английском языке. Практико-ориентированный компонент выражен через участие зарубежных и российских визит-профессоров, практикующих тренеров и практиков-медиаторов, возможность участия в Международной летней школе «Поликультурная медиация в образовании», прохождение практики на базе медиативных учреждений и Школьных служб примирения (медиации), участия в программе академической мобильности

<p><b>«Конфликтменеджмент»</b></p> <p>ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» (г. Санкт-Петербург)</p>	<p>Подготовка специалистов в области анализа и управления политическими и этническими конфликтами, альтернативных технологий, альтернативного урегулирования конфликтов – переговоров и медиации – с целью поддержания мирных способов взаимодействия, способных решать теоретические и практические задачи в областях профессиональной деятельности в соответствии с професиональными стандартами</p> <p>Конфликторазрешение в сферах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• политика;</li> <li>• национальные и социальные отношения;</li> <li>• бизнес;</li> <li>• организационные и групповые отношения;</li> <li>• семейные отношения;</li> <li>• межличностные отношения.</li> </ul>	<p>Выпускники образовательной программы приобретают компетенции эффективной работы с конфликтами, применяя знания, навыки и уникального анализа и экспертизы социального, политического, этнического и межличностного конфликтов, диагностики конфликтной ситуации, планирования стратегии вмешательства в конфликт, альтернативных (переговорных и медиативных) технологий их урегулирования; удовлетворяют запросы государства в специалистах высокой квалификации новой отрасли профессиональной деятельности в области разрешения конфликтов (споров) с участием посредника.</p> <p>Подготовка ведется с использованием современных интерактивных методов, позволяющих сочетать глубокую теоретическую базу с выработкой практической направленностью</p>
---	---	---

Приложение В

**Формируемые компетенции  
в ходе освоения направления 44.04.02 «Психолого-педагогическое образование (магистратура)»**

Образовательная программа	Универсальные компетенции (УК)	Общепрофессиональные компетенции (ОПК)	Профессиональные компетенции (ПК)
44.04.02.03 «Медиация в образовании»	УК-1 – способность осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий; УК-2 – способность управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла; УК-3 – способность организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;	ОПК-1 – способен осуществлять оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативно-правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики; ОПК-2 – способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации;	ПК-1 – способность осуществлять психолого-педагогическое и методическое сопровождение, реализация основных и дополнительных образовательных программ; ПК-2 – готовность осуществлять психологическую экспертизу (оценку) комфорtnости и безопасности образовательной среды образовательных организаций;
44.04.02.01 «Развитие личности»	УК-4 – способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;	ОПК-3 – способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми потребностями;	ПК-3 – умение проводить организации и проведение психологической экспертизы (оценки) комфорtnости и безопасности образовательной среды образовательных организаций;
44.04.02.02 «Проектирование и экспертиза практик развития»	УК-5 – способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;	ОПК-4 – способен создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей;	ПК-4 – владение навыками организации и проведения психологической экспертизы (оценки) комфорtnости и безопасности образовательной среды образовательных организаций;

	<p>УК-6 – способность определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее самосовершенствования на основе самооценки</p> <p>ОПК-5 – способен разрабатывать программы мониторинга образовательных результатов обучающихся, разрабатывать и реализовывать программы преодоления трудностей в обучении;</p> <p>ОПК-6 – способен проектировать эффективные психолого-педагогические, в том числе инклюзивные, технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания обучающихся с особыми образовательными потребностями;</p> <p>ОПК-7 – способен планировать и организовывать взаимодействия участников образовательных отношений;</p> <p>ОПК-8 – способен проектировать педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний и результатов исследований</p>	<p>ПК-5 – способность осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса;</p> <p>ПК-6 – готовность к осуществлению коррекционно-развивающей работы с детьми и обучающимися, в том числе работу по восстановлению и реабилитации;</p> <p>ПК-7 – способность обеспечивать психологическую диагностику детей и обучающихся; готовность осуществлять психологическое просвещение субъектов образовательного процесса;</p> <p>ПК-8 – способность обеспечивать психопрофилактику (профессиональную деятельность, направленную на сохранение и управление психологического здоровья обучающихся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях);</p> <p>ПК-9 – способность к осуществлению процедуры медиации в специализированной сфере и готовность организовывать и согласовывать условия медиативного соглашения и завершать процедуры медиации в сфере;</p> <p>ПК-10 – готовность к анализу практических случаев в сфере образования и корректировки профессиональных умений</p>
--	---	--

Приложение Г

**Составляющие элементы медиативной и цифровой компетентностей будущего медиатора  
(44.04.02.05 «Медиация и управление конфликтами в образовании»),  
формируемые в процессе профессиональной подготовки в рамках учебных дисциплин образовательной программы**

Дисциплина	Мотивационно-ценностный компонент (показатели достижения результата обучения)	Когнитивный компонент (показатели достижения результата обучения)	Деятельностно-операционный компонент (показатели достижения результата обучения)	Рефлексивно-личностный компонент (показатели достижения результата обучения)	Оценочно-результативный компонент (показатели достижения результата обучения)
Право и медиация (формируемые компетенции – ПК-9.1; ПК-9.2; ПК-9.3; ПК-10.1; ПК-10.2; ПК-10.3; ПК-10.4; ПК-10.5)	Осознание необходимости, важности и ценности медиативной подготовки в профессиональной деятельности; проявление интереса к нормотворческой деятельности в контексте осуществления медиативной процедуры	Знает:  – современные направления анализа практических случаев в сфере образования и корректировки профессиональных умений	Умеет:  – осуществлять процедуры анализа практических случаев в сфере образования и корректировки профессиональных умений	Готовность к анализу практических случаев в сфере образования и корректировки профессиональных умений	Оценивание собственных медиативных знаний и умений в сфере законотворческой деятельности по результатам обучения

Школьная медиация (формируемые компетенции: УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-3.4; УК-3.5; ПК-7.1; ПК-7.2; ПК-7.3; ПК-8.1; ПК-8.2; ПК-8.3)	<p><b>Знает:</b></p> <p>Осознание важности, необходимости и ценностей медиативной подготовки в профессиональной деятельности;</p> <p>проявление интереса к подходам школьной медиации при осуществлении обучения медиативной деятельности</p>	<p><b>Умеет:</b></p> <p>использовать обеспечение психо-профилактики (профессиональную деятельность, направленную на сохранение и управление здоровья обучающихся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях);</p> <p>обучающиеся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях;</p> <p>современные теории, направления и практики осуществления процедуры медиации в специализированной сфере и готовность к ее осуществлению;</p> <p>учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей.</p>	<p><b>Осознание собственных возможностей в решении конфликтов в сфере медиации;</b></p> <p><b>оценивание собственных знаний в сфере медиации и умений по результатам проведенной процедуры</b></p> <p><b>Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей.</b></p>

Продолжение прил. Г

Дисциплина	Мотивационно-ценностный компонент (показатели достижения результата обучения)	Когнитивный компонент (показатели достижения результата обучения)	Деятельностно-операционный компонент (показатели достижения результата обучения)	Рефлексивно-личностный компонент (показатели достижения результата обучения)	Оценочно-результативный компонент (показатели достижения результата обучения)
			<p><i>Понимает</i> эффективность использования стратегии со-трудничества.</p> <p>Для достижения по-ставленной цели, определяет роль каждого участника в ко-манде.</p>	<p><i>Установливает</i> разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели.</p> <p><i>Владеет</i> навыками обеспечения психо-профилактики (профессиональную дея-тельность, направ-ленную на сохране-ние и управление психологического здоровья обучаю-щихся в процессе обучения и воспита-ния в образователь-ных организациях)</p>	<p><i>Демонстрирует</i> понима-ние результатов (послед-ствий) личных действий и планирует последова-тельность шагов для дос-тижения поставленной цели, контролирует их выполнение.</p>

		<p><i>Эффективно взаимодействует</i></p> <p>с членами команды, в том числе участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p>	<p><i>Соблюдает этические нормы взаимодействия</i></p>	<p><i>Готов к</i></p> <p>анализу</p> <p>практических случаев</p> <p>в сфере об разования</p> <p>и корректи ровки про фессиональных умений</p>	<p><i>Оценивание соб ственных знаний и умений</i></p> <p>в сфере посредничества</p>
История, теория и практика посредничества	Осознание важности, необходимости медиа- и ценностей медиативной подготовки в профессиональной деятельности	<p><i>Знает:</i></p> <p>основы организации и проведения психологоческой экспертизы (оценки) комфорtnости и безопасности образовательной среды образовательных организаций;</p> <p>современные на правления анализа практических случаев в сфере образования и корректировки профессиональных умений</p>	<p><i>Умеет:</i></p> <p>проводить организацию и проведение психологоческой экспертизы (оценки) комфорtnости и безопасности образовательной среды образовательных организаций;</p> <p>осуществлять процедуры анализа практических случаев в сфере образования и корректировки профессиональных умений.</p>		

Продолжение прил. Г

Дисциплина	Мотивационно-ценностный компонент (показатели достижения результата обучения)	Когнитивный компонент (показатели достижения результата обучения)	Деятельностно-операционный компонент (показатели достижения результата обучения)	Рефлексивно-личностный компонент (показатели достижения результата обучения)	Оценочно-результативный компонент (показатели достижения результата обучения)

	<p>законодательство Российской Федерации об альтернативных процедурах разрешения споров; структуру общества, правила эффективной коммуникации; закономерности передачи и приема информации; понятия, причины возникновения, структуру и динамику конфликта; понятия и виды переговоров, структуру переговорного процесса;</p> <p>базовые модели медиации, инструментарий медиации; принципы медиации; фазы и правила проведения процедуры медиации; структуру медиативной процедуры</p>	<p><i>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования.</i></p> <p><i>Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции</i></p>
--	---	--

Окончание прил. Г

<p><b>Дисциплина</b></p> <p>Motivational component (показатели достижения результата обучения)</p>	<p>Когнитивный компонент (показатели достижения результата обучения)</p>	<p>Деятельностно-операционный компонент (показатели достижения результата обучения)</p>	<p>Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацией о культурных особенностях и традициях различных сообществ.</p>	<p>Рефлексивно-личностный компонент (показатели достижения результата обучения)</p> <p>Находит и использует необходимую для собственных знаний и умений в сфере медиации</p> <p>Осознание собственных возможностей в осуществлении процедур поликультурной медиации;</p> <p>проявление понимания собственных профессиональных возможностей при решении задач в сфере поликультурной медиации</p>

		мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования.
		<p><i>Умеем:</i></p> <p>толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;</p> <p>проводить организацию и проведение психологической экспертизы (оценки) комфорtnости и безопасности образовательной среды образовательных организаций</p>

## **Информация об авторах**

***Алексеева Екатерина Алексеевна*** – кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры цифровых медиакоммуникаций Высшей школы журналистики и массовых коммуникаций Санкт-Петербургского государственного университета.

***Смолянинова Ольга Георгиевна*** – академик Российской академии образования, доктор педагогических наук, профессор кафедры информационных технологий обучения и непрерывного образования Института педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета.

Научное издание

**Смолянинова Ольга Георгиевна  
Алексеева Екатерина Алексеевна**

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА  
ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ  
К ОНЛАЙН-МЕДИАЦИИ МАГИСТРАНТОВ  
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО  
НАПРАВЛЕНИЯ**

Монография

Редактор *A. В. Прохоренко*  
Компьютерная верстка *H. Г. Дербенёвой*

Подписано в печать 04.12.2025. Печать плоская. Формат 60×84/16  
Бумага офсетная. Усл. печ. л. 7,25. Тираж 500 экз. Заказ № 25468

Библиотечно-издательский комплекс  
Сибирского федерального университета  
660041, Красноярск, пр. Свободный, 82а  
Тел. (391) 206-26-16; <http://bik.sfu-kras.ru>  
E-mail: [publishing\\_house@sfu-kras.ru](mailto:publishing_house@sfu-kras.ru)