

- осознание учащимися значимости собственных образовательных результатов;
- развитие коммуникативных, регулятивных навыков, развитие ИКТ-компетентности;
- снижение уровня тревожности старшеклассников за счет понимания и принятия поддержки со стороны педагогов и родителей;
- формирование и развитие способности к свободному ответственному самоопределению.

### **Литература:**

1. Ниязова Х.Н. Индивидуальный образовательный маршрут как форма педагогической поддержки одаренных детей. Методические рекомендации. / Автор составитель: Х.Н. Ниязова. – Ханты-Мансийск: Редакционно-издательский отдел АУ «Институт развития образования», 2014.
2. Пиралова О.Ф. Оптимизация обучения профессиональным дисциплинам студентов инженерных вузов в условиях компетентностного подхода. Возможности реализации – Москва: Академия Естествознания, 2012.

**Смолянинова О.Г.**

*Д. п. н., профессор, академик РАО, директор Института педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета,  
г. Красноярск  
smololga@mail.ru*

**Груздева Е.А.**

*Аспирант Института педагогики, психологии и социологии Сибирского федерального университета,  
г. Красноярск  
katushechka157@gmail.com*

### **Онлайн-медиация в России и зарубежных странах**

*В статье представлен обзор практик урегулирования конфликтов в онлайн-среде в России и зарубежных странах. Актуальность исследования связана с дефицитностью аналитики по онлайн-медиация в России и мире и ростом конфликтных ситуаций в различных сферах жизнедеятельности. Основной идеей статьи является аналитика эффективности существующих моделей онлайн-медиации для оперативного и успешного разрешения конфликта. Авторами выявлены преимущества использования онлайн-медиации и описан опыт использования моделей разрешения конфликтов с помощью посредников, используя технические средства.*

**Smolyaninova O. G.**

*Doctor of pedagogical Sciences, Professor, Academician of Russian Academy of Education Director of School of Education, Psychology and Sociology, Siberian Federal University,*

Krasnoyarsk  
smololga@mail.ru

**Gruzdeva E. A.**

*Graduate student of School of Education, Psychology and Sociology, Siberian  
Federal University,*

*Krasnoyarsk  
katushechka157@gmail.com*

## **Online mediation in Russia and foreign countries**

*The article presents an overview of conflict resolution practices in the online environment in Russia and foreign countries. The relevance of the study is related to the scarcity of online mediation Analytics in Russia and the world and the growth of conflict situations in various spheres of life. The main idea of the article is to analyze the effectiveness of existing online mediation models for prompt and successful conflict resolution. The authors identified the advantages of using online mediation and described the experience of using models for conflict resolution using intermediaries using technical means.*

Использование информационно-коммуникативных технологий и технических средств (аудиовизуального оборудования, мультимедиа) в сопровождении медиативных процедур разрешения конфликтов – одна из наиболее перспективных и актуальных вопросов в современном обществе. Прежде всего, это связано с возможностями, которые предоставляют технические средства: оперативный обмен информацией, отправка автоматических ответов, перефразирование претензионных писем (блокировка слов-конфликтогенов), контролирование загруженности медиаторов, ранжирование приоритетов в конфликте.

Стоит отметить рост конфликтных ситуаций в различных сферах за последние несколько лет. По данным Федеральных органов статистики, министерств и ведомств Правительства РФ, в первом полугодии 2019 года зафиксирован рост социально-трудовых конфликтов (СТК) на 9% (2019 год – 84 СТК, 2018 год – 77 СТК). При этом наибольшее количество конфликтов зарегистрировано в Центральном, Сибирском и Приволжском федеральных округах [1]. Пресс-служба Генеральной прокуратуры в 2019 году заявила о росте коррупционных преступлений на 3,6% [2].

Споры в образовательных учреждениях перерастают в агрессию, травлю, буллинг как по отношению к ученикам, так и к учителям. На конференции «Насилие в образовательной среде», организованной при участии Министерства науки и высшего образования РФ, было отмечено, что 70% педагогов в нашей стране подвергались травле и насилию [3]. В культурной столице России, городе-миллионнике – Санкт-Петербурге, по данным аппарата Уполномоченного по правам ребенка, за первое полугодие 2019 года число конфликтов в школах и детских садах увеличилось в два раза [4].

Учитывая рост конфликтов в различных сферах, в том числе в образовательной – с участием различных сторон (учеников, педагогов, родителей), онлайн-медиация является важным аспектом в пофилактировании и управлении конфликтами и создании безопасной среды обучения и развития. Для того чтобы рассмотреть существующие модели онлайн-урегулирования споров, необходимо обратиться к смысловой трактовке определения (онлайн-медиация) на терминологическом уровне.

Чаще всего онлайн-медиацию называют как: интернет-разрешение споров, электронное разрешение споров, электронно-альтернативное регулирование споров и онлайн-альтернативное регулирование споров. В английском языке самым популярным термином является «Online dispute resolution» (ODR), что в переводе на русский означает «онлайн урегулирование споров» (ОРС) – разрешение споров между сторонами с помощью онлайн-технологий, инновационных методов, облегчающих процесс урегулирования конфликтов и дополняющих традиционные средства урегулирования конфликтов [5].

Интерес к возможностям онлайн-медиации проявляют различные организации со всего мира. В Европе онлайн-процедура разрешения споров началась с Европейской Процедуры урегулирования малых претензий в 2009 году. Процедура применяется для разрешения трансграничных споров. Урегулирование осуществляется в письменной форме при использовании информационно-коммуникационных технологий (электронная почта, видеоконференции и т. д.) [6].

С 2016 года в Европейском союзе, Норвегии, Исландии и Лихтенштейне в качестве инструмента альтернативного разрешения споров между потребителем и продавцами используется Европейская платформа онлайн-разрешения споров. Чтобы инициировать процедуру разрешения споров, заявителю достаточно заполнить на платформе бланк жалобы, направить ее ответчику через оператора платформы и согласовать медиатора [7].

Онлайн-урегулирование споров посредством технических средств стало одним из самых востребованных в сфере международной торговли. Во-первых, внедрение онлайн-медиации снижает нагрузку на государственные суды; во-вторых, отсутствие формализма ускоряет процесс разрешения споров [8].

Также онлайн-платформа стала инструментом для разрешения споров в таких сферах как онлайн-банкинг, страховые, медицинские, налоговые споры, споры о возмещении причиненного вреда в результате ДТП [9]. Еще в 2008 году в Европе при помощи онлайн-медиации было разрешено свыше полумиллиона дел [10]. Позже в Европейском Союзе был принят регламент, касающийся электронной торговли, по вопросам разрешения споров посредством новых технологий [11]. Как следствие, была создана и до сих пор функционирует онлайн-платформа, где потребитель может подать жалобу на продавца и наблюдать за разрешением своего дела на сайте.

В судебной медиации в Великобритании пользуется популярностью система для урегулирования споров по возмещению вреда жизни, здоровью,

имуществу вследствие дорожно-транспортных происшествий – RTA PI Claims Portal [12]. Система позволяет в досудебном порядке обменяться претензиями обеим сторонам и разрешить конфликтную ситуацию. Портал действует как онлайн-медиатор, предлагая нейтральную форму для проведения переговоров и достижения соглашения.

В США используют интересную практику по разрешению споров в режиме онлайн – «комната виртуального мира» («virtual peace room»). Это касается платформ социальных сетей, которые стали центром киберзапугивания для молодежи. Предлагается виртуализировать практики восстановительной работы потерпевшего и правонарушителя для эффективного вовлечения молодежи в предотвращение онлайн-агрессии. Онлайн-медиация также предоставляет дополнительный инструмент для практикующих реституционное правосудие, учитывая ограничения по времени и ресурсам, в которых они работают. Онлайн-решение направлено на посредничество и разрешение конфликтов между пользователями, а также на расширение возможностей участия молодежи в урегулировании споров с преимуществами подключения и устойчивости платформ социальных сетей [13].

Кроме того, при помощи компьютерных игр визуализируется образовательный процесс. Заранее можно запрограммировать конфликтную ситуацию и промоделировать определенный исход. Такая практика используется в Америке – Федеральная служба посредничества и примирения США продвигает в школах видеоигру «Клевая школа, где все решается мирным путем», созданную компанией Realtime Associates. Видеоигра учит детей мирному разрешению конфликтов. По существу, это игровая визуализация различных стратегий в конфликте – выбирается вид конфликта, предлагаются возможные пути решения, затем демонстрируются последствия выбора.

Также популярным является интегрированный административный бэк-офис Caseload Manager [14], созданный и используемый в США. Это облачная система управления делами для посредников, омбудсменов, семейных и социальных служб и специалистов.

В настоящее время онлайн-медиация стала применяться не только в странах с устойчивой правовой культурой развитой информационной структурой (как в США или Европе), а, например, в Индии. Это связано с простотой данной процедуры и небольшими затратами [15].

Как в России, так и за рубежом распространена практика использования веб-сайтов (или в юриспруденции онлайн-арбитража), где посредником выступает квалифицированный специалист, а ИКТ выполняют вспомогательную функцию. Еще одним распространенным методом урегулирования конфликтов является электронная почта, которая зачастую используется для обработки жалоб [16].

Однако в России механизм разрешения споров в онлайн-среде носит ограниченный характер. Зачастую онлайн-медиация применяется для разрешения семейных конфликтов и реже, в отличие от зарубежных стран, – для разрешения конфликтов в бизнес-среде. Причиной этому, прежде всего, является недостаточное внедрение традиционной медиации. Стоит вспомнить,

что на законодательном уровне медиация в качестве профессии в России была закреплена только в 2011 году в Федеральном законе от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 27.07.2013) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» [17], в то время как в США процедура медиации была урегулирована законодательством и Единообразным Актом о медиации еще в 2001 году [18], а в Австралии профессия медиатора была внесена в номенклатуру профессий в 2003 году [19].

Согласно реестру Федерального института медиации по состоянию на 2019 год, в 95 регионах России работают медиаторы [20]. При этом в российском реестре провайдеров медиативных услуг от 23 декабря 2019 года значатся 58 саморегулируемых организаций медиаторов [21] и 32 организации, предоставляющие образовательные услуги в области медиации [22]. Учебные заведения занимаются реализацией образовательных программ по подготовке специалистов в области медиации. Например, в 2018 году на базе Сибирского федерального университета открылась первая в Красноярском крае магистерская программа под названием «Медиация в образовании», ориентированная на межкультурный контекст образовательных конфликтов [23].

В работе исследователей в области медиации применительно к образовательной системе О.Г. Смоляниновой и Ю.В. Поповой приводятся статистические данные [24], которые доказывают необходимость применения данного механизма в образовании. Так, за 2015-2018 года на территории Красноярка около 116 школ прибегли к использованию услуг по примирению. В 2016 году было использовано 498 посреднических услуг, причем самыми популярными являются конфликты между сверстниками, а на втором месте – между учащимися и родителями.

Однако на фоне других российских городов масштаб использования медиации сравнительно мал, что требует систематического внедрения медиативных практик и формирования эффективной модели медиации. Мы считаем, что с учетом развития информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) правильнее говорить о внедрении и моделировании онлайн-медиации как инструмента для разрешения конфликтов. Это связано и с преимуществами, которые предоставляют новые технологии, в частности: время для размышления, экономия затрат и времени, удобство [25].

Российские исследователи описывают преимущества онлайн-медиации с точки зрения комплексного внедрения онлайн-инструментов. Посредством онлайн-сервисов разрабатываются опросы, тесты и анкеты, позволяющие проанализировать распространенные конфликтные ситуации, их причины и виды, а также произвести автоматизированную обработку полученных результатов [26].

На веб-сайте Sociotrix.com можно бесплатно составить анкету и провести социологическое исследование. Одним из примеров подобного социологического исследования является анкета «Социальный конфликт» [27], где учитывается возраст, частота участия в спорах, стратегия поведения, причины конфликтов и темперамент. Данные анкетирования станут вспомогательным

инструментом медиатора при работе со сторонами конфликта, позволят смоделировать поведение субъектов и предложить наиболее подходящий вариант разрешения конфликта.

Использование инструментов онлайн-медиации вполне доступно, например, веб-сайт можно создать по шаблонам, предложенным на портале сервисов образования [28], для создания анкетирования, тестов функционируют онлайн-редакторы: SImpoll [29] и Online Test Pad [30]. Один из бесплатных сервисов, который можно использовать в качестве онлайн-платформы для размещения актуальной информации, анкеты, подбора медиатора может быть Wix [31]. Для визуализации данных можно использовать программу Microsoft Publisher [32].

Для посредника веб-сайты, социальные сети – вспомогательный инструмент при разрешении конфликтов. В группах и беседах социальных сетей, на страницах личных аккаунтов субъект может опубликовать личную информацию о себе, которая будет полезна для медиатора при урегулировании конфликтов.

Таким образом, рост конфликтов в различных сферах и возможность поддержки процедуры разрешения конфликтов с использованием технических средств обуславливает необходимость внедрения онлайн-медиации в России, а также выявления возможных онлайн-инструментов, которые могут использоваться медиаторами для оперативного урегулирования споров.

Онлайн-урегулирование споров осуществляется при помощи технических средств. Чаще всего создаются веб-сайты, онлайн-платформы, позволяющие составить жалобу и выбрать медиатора. Оперативный обмен информацией осуществляется через электронную почту и социальные сети, полноценная медиативная сессия проводится через видео-конференц-связь, а онлайн-платформы позволяют проанализировать конфликтную ситуацию посредством проведения анкетирования, тестирования. Веб-сайты и социальные сети помогают найти дополнительную информацию о субъектах конфликта, проследить модель поведения или предотвратить конфликт с момента его зарождения.

Однако в силу сравнительно недавнего закрепления онлайн-медиации в России на законодательном уровне зарубежные страны используют более разнообразные модели разрешения споров в онлайн-среде. В частности, США практикует комнату виртуального мира, компьютерные игры с заранее запрограммированной ситуацией. В то время как в России развивается традиционная медиация, а модели онлайн-медиации носят ограниченный характер.

### **Литература:**

1. Основные итоги социально-трудовых конфликтов и развитие трудовых отношений в Российской Федерации в первом полугодии 2019 года.
2. [Электронный ресурс] / Федерация независимых профсоюзов России. – Научно-мониторинговый центр «Трудовые конфликты» СПбГУП. – 2019. URL: <http://www.fnpr.ru/n/256/17975.html>.

3. Генпрокуратура заявила о росте коррупции в 2019 году / Интерфакс. – 2019.
4. Васильева А., Макеева А. Российские школьники стали чаще проявлять агрессию // Коммерсантъ. – № 5. – 2018. – С. 5.
5. Иванов Д., Агапитова рассказала о двукратном росте конфликтов в школах Петербурга // Д. Иванов // moika78. – 2019. URL: <https://moika78.ru/news/2019-09-06/284603-agapitova-rasskazala-o-dvukratnom-roste-konfliktov-v-shkolah-peterburga/>.
6. García Alvaro J.A., Online Dispute Resolution: Uncharted Territory // Vin-dobona Journal of International Commercial Law and Arbitration. – 2003. – 175, 180 с.
7. Онлайн-урегулирование споров // International commercial arbitration court. – 2014. URL: <http://www.worldarbitration.center/ru/on-line/>.
8. Завадовская А.А. Онлайн-урегулирование потребительских споров: зарубежные реалии и отечественные перспективы / А.А. Завадовская // Научное сообщество студентов: Междисциплинарные исследования: сб. ст. по мат. LXXV междунар. студ. науч.-практ. конф. № 16(75). URL: [https://sibac.info/archive/meghdis/16\(75\).pdf](https://sibac.info/archive/meghdis/16(75).pdf).
9. Николюкин С.В. Международный коммерческий арбитраж. М.: Юстицинформ. – 2009. – 216 с.
10. Авдыев М.А. Сервисы разрешения споров онлайн: избранные кейсы // Современные технологии управления. – № 8. – 2015.
11. Ермакова Е.П., Ивановская Н.В. Онлайн-разрешение споров с участием потребителей в Европейском Союзе: документы 2013 г. // Современное право. – № 8. – 2014.
12. Regulation (EU) №524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) №2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). – № 524. – 2013. URL: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/%20LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:EN:PDF>.
13. Авдеев, М.А. Сервисы разрешения споров онлайн: избранные кейсы // Современные технологии управления. – № 8 (56). – 2015.
14. Macbeth, J., Elsaesser, C. Online school conflicts: expanding the scope of restorative practices with a virtual peace room // Contemporary Justice Review. – 2019. URL: <https://doi.org/10.1080/10282580.2019.1672047>.
15. Macbeth, J., Elsaesser, C. Online school conflicts: expanding the scope of restorative practices with a virtual peace room // Contemporary Justice Review. – 2019. URL: <https://doi.org/10.1080/10282580.2019.1672047>.
16. Драгилев Е.В. Онлайн-медиация и некоторые проблемы ее внедрения // Проблемы развития российской правовой системы. – Сочи. – 2018. – С. 77.
17. Ethan Katsh M., Law in a Digital World / Oxford University Press. – USA. – 1995.
18. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативно процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)

- ции)» (с изменениями и дополнениями) // Система ГАРАНТ. URL: <http://base.garant.ru/12177508/>.
19. Бернард, К. Механизм, отлаженный за 20 лет: медиация в Федеральном апелляционном суде девятого федерального округа США // Медиация и право. – № 2. – 2010.
20. Федеральный закон о медиации в гражданских делах (Австрия). URL: [http://mediators.ru/rus/about\\_mediation/foreign\\_law/austria/text2](http://mediators.ru/rus/about_mediation/foreign_law/austria/text2).
21. Развитие медиации в Российской Федерации // Министерство просвещения Российской Федерации «Федеральный институт медиации». – 2019. URL: <http://fedim.ru/mediatsiya-v-rossii/>.
22. Реестр саморегулируемых организаций медиаторов // Министерство просвещения Российской Федерации «Федеральный институт медиации». – 2019. URL: <http://fedim.ru/reestry-mediatorov/organizatsii-mediatorov/>.
23. Реестр организаций, предоставляющих образовательные услуги в области медиации // Министерство просвещения Российской Федерации «Федеральный институт медиации». – 2019. URL: <http://fedim.ru/reestry-mediatorov/reestr-obrazovatelnyh-organizatsij-mediatorov/>.
24. Smolyaninova, O.G., Popova, J.V. Specific issues of training intercultural mediators for education in europe and Russia. Journal of Siberian Federal University – Humanities and Social Sciences. Volume 12, Issue 2. – 2019.
25. Smolyaninova, O.G., Popova, J.V. Specific issues of training intercultural mediators for education in europe and Russia. Journal of Siberian Federal University – Humanities and Social Sciences. Volume 12, Issue 2. – 2019.
26. Ibid, Gibbons L.J., Kennedy R.M., Gibbs J.M. Frontiers of Law: The Internet and Cyberspace: Cyber-Mediation: Computer-Mediated Communications Medium Massaging the Message' 32 New Mexico Law Review 27 at 42–43 and passim. – 2002.
27. Компетентностный подход в педагогическом образовании : коллективная моногр. / под ред. проф. В. А. Козырева и проф. Н. Ф. Радионовой. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена. – 2004. – 392 с.
28. Анкета: Социальный конфликт // Sociotrix. – 2017. URL: <https://sociotrix.com/result?id=355>.
29. Web сервисы для образования. URL: <https://sites.google.com/site/badanovweb2>.
30. Удобный конструктор опросов и форм обратной связи // simpoll. URL: <http://simpoll.ru/>.
31. Конструктор тестов и опросов // onlinetestpad. URL: <https://onlinetestpad.com/ru>.
32. WIX // Официальный портал для создания сайтов ru.wix. URL: <https://ru.wix.com>.
33. Microsoft Publisher. Официальный сайт программы. URL: <https://products.office.com/ru-RU/publisher>.