

Санкт-Петербургский государственный университет

ЗАХАРОВА Анастасия Антоновна

Выпускная квалификационная работа

***Роль клинического подхода в конфликтологическом консультировании и
медиации***

Уровень образования: бакалавриат

Направление *37.03.02 «Конфликтология»*

Основная образовательная программа *СВ.5044 «Конфликтология»*

Научный руководитель: доцент
Кафедры конфликтологии, Институт
философии СПбГУ,
к.псих.н., доцент, Иванова Е. Н.

Рецензент: доцент Кафедры этики,
Институт философии СПбГУ,
к.филос.н., доцент,
Овчинникова Е. А.

Санкт-Петербург

2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3-4
Глава 1. Теоретические основы работы	5-30
1.1. Клинический подход к образованию.....	5-11
1.2. Сущность и возможности конфликтологического консультирования	11-19
1.3. Медиация как технология	19-31
Глава 2. Использование клинического подхода в образовательном процессе Санкт-Петербургского государственного университета	32-60
2.1. Клинический подход в Санкт-Петербургском государственном университете.....	32-41
2.2. Опыт Конфликтологической клиники в развитии практики медиации и конфликтологического консультирования	41-45
2.3. Эмпирическое исследование роли клиники для её сотрудников	45-64
Заключение	65-67
Список использованной литературы	68-72

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования темы выпускной квалификационной работы высока, однако изучают данный вопрос совсем небольшое количество авторов. Это связано с юностью конфликтологии и медиации в мире, и в частности в России. В нашей стране данные направления развиваются порядка двадцати лет и постепенно обретают признание.

Актуальность работы объясняется, прежде всего, растущим интересом к клиническому подходу в России, эффективно применимому в самых различных научных областях. Также можно говорить об увеличивающейся востребованности медиации и конфликтологического консультирования среди граждан, и, что не менее важно, интересу к данным отраслям практической конфликтологии со стороны абитуриентов и студентов.

Использование клинического подхода в обучении медиации и конфликтологическому консультированию способствует развитию у будущих специалистов тех навыков и умений, которые будут необходимы при дальнейшей работе по специальности. Современное образование должно предоставлять студентам инструменты работы, действенность которых проверена на практике. Именно поэтому изучение роли клинического подхода в конфликтологическом консультировании и медиации – важная и актуальная тема на сегодняшний день.

Тема клинического подхода в образовании изучается Е. Н. Ивановой, Т. В. Худойкиной, И. К. Масалковым, Л. Х.-М. Гайтовой.

Объектом исследования данной работы является клинический подход в конфликтологической практике (на примере медиации и конфликтологического консультирования).

Предметом исследований работы выступает значимость клинической практики для освоения медиации и конфликтологического консультирования.

Цель исследования – определить роль и влияние клинического подхода в освоении медиации и конфликтологического консультирования.

Для достижения поставленной цели были поставлены следующие **задачи** исследования:

- 1) Изучение истоков, развития и преимуществ клинического подхода в образовании;
- 2) Раскрытие сущности конфликтологического консультирования и медиации как разделов практической конфликтологии;
- 3) Рассмотрение применения клинического подхода в Санкт-Петербургском государственном университете;
- 4) Анализ опыта деятельности Конфликтологической клиники Санкт-Петербургского государственного университета;
- 5) Эмпирическое исследование влияния участия в работе Конфликтологической клиники Санкт-Петербургского государственного университета на эффективность образовательной и профессиональной деятельности её сотрудников.

В рамках данной работы выдвигаются **гипотезы**:

- 1) Реализация клинической практики способствует формированию качественных профессиональных навыков специалистов в области конфликтологического консультирования и медиации;
- 2) Участие в работе клиники повышает интерес к учебе и способствует профессиональной ориентации;
- 3) Работа Конфликтологической клиники способствует популяризации и развитию практической конфликтологии.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ

1.1 Клинический подход к образованию

Прежде всего, в рамках данной работы необходимо разобраться, что такое клинический подход, клиника и какова их роль в образовании. Начать стоит с того, что растущий интерес к клиническому подходу в различных научных областях наблюдается в течение нескольких последних десятилетий.¹ Тем не менее, корни клинического подхода лежат намного глубже, и ранние сведения о клиниках датируются началом первого тысячелетия. Возникновение клинического подхода связано, прежде всего, с медициной.

Так, например, упоминается, что в III в. нашей эры в городе Гондишапур, находившимся в Персии, существовал университет, имеющий при себе госпиталь, в котором студенты могли обучаться практической медицине. Кроме того, стоит упомянуть и известного персидского учёного Авиценну, жившего несколькими веками позднее и предложившему новый подход к обучению молодых врачей. Отмечается, что именно персидский опыт и такая модель учебных госпиталей могла служить основой для зарождения традиционных медицинских клиник при университетах Европы. Их создание относят к XII в. В таких клиниках модель обучающих отношений «матер-подмастерье» сменилась более знакомым и современным вариантом, в котором молодые ученики практикуются в условиях реальных пациентов под присмотром опытных преподавателей.

Однако до XVIII в. любая медицина имела больше теоретическую, чем практическую направленность.² Врачевание базировалось в большей степени на чём-то мистическом, религиозном, отсутствовала связь между болезнью и телом, отсутствовал разносторонний и широкий подход к изучению болезни, изучение анатомии было под запретом. К врачам обращались в самую последнюю очередь, когда все традиционные методы борьбы с болезнью

¹ Масалков И. К. Возникновение клинического подхода в медицине и социологии // Вестник ЮУрГУ. 2006. № 2(57). С. 37

² Кочорова Л. В., Потапчук А. А., Афанасьева В. В. Краткая история университетских клиник в России и мире // Ученые записки СПбГМУ им. акад. И. П. Павлова. 2018. № 4. С. 27

были испробованы. Госпитали в то время представляли собой не место для исследований и лечения, они были пристанищем для низших слоёв населения и очагами заражения.

Новым этапом в развитии медицины и, соответственно, клиник, стали инновационные идеи, продиктованные Французской Революцией. Массовые эпидемии стали государственной проблемой, необходимо было предпринимать решительные действия. Произошла трансформация институтов образования и врачевания, появились новые обучающие структуры, а также стали поощряться глубокие исследования и эксперименты. Именно в это время устанавливалась крепкая связь университетов и госпиталей. Такое взаимодействие дало качественный рост практическому образованию, поскольку позволяло наблюдать за больными и оценивать влияние окружающей среды и образа жизни.

Клинический подход означал теперь интерес к состоянию, боли и ощущениям пациента, каждый случай стал важен с субъективной точки зрения больного. Через некоторое время к клиническому подходу прибавился обязательный анализ окружающих условий пациента, его прошлого и настоящего (биографии, семейного древа, психологических особенностей и так далее). Клинический подход изменил методы диагностики болезней и помощи пациентам, а также позволил шире смотреть на проблему, не оставляя без внимания социальные процессы вокруг человека. В центр работы специалиста теперь был помещён индивид, имеющий проблему, которая заставляет его чувствовать себя плохо и некомфортно. Сам клиент теперь должен был добросовестно делиться с клиницистом своим состоянием и ощущениями. Клинический подход раскрывал для учёных конкретную болезнь, проблему, её влияние и развитие без отрыва от реального, живого человека. Другими словами, клинический подход способствовал появлению близости к практике. Молодые специалисты-студенты следовали за врачом-

клиницистом, он становился для них мудрым наставником.³ Тем не менее, ученики перестали быть молчаливой тенью преподавателя. С приходом клинического подхода они стали принимать активное участие в анализе ситуации, обсуждении диагноза и лечения, теперь они имели право давать свои рекомендации и высказывать своё мнение. Клинический подход способствовал активному развитию практического образования.⁴

Со временем к клиническому методу работы добавились принципы, существующие и сегодня: клиент мог самостоятельно выбирать специалиста, которые будет вести его случай, появилась свобода медицинского предписания, а также прямая договорённость профессионала и клиента об оплате.⁵

В России первая модель медицинской клиники, предполагающая возможность практического обучения для студентов, была утверждена Петром Первым в 1706 г. при Московском сухопутном госпитале. В 1805 г. была открыта клиника при медицинском факультете Московского университета имени М. В. Ломоносова, где студенты также могли учиться на реальных случаях совместно с опытными преподавателями. Во времена Советского Союза все университетские клиники как отдельные структурные подразделения высших медицинских учреждений были упразднены. Лишь после 90-х гг. XX в. клинический подход в Российской Федерации начал возрождаться.

В Санкт-Петербургском государственном университете высокий интерес к образованию посредством клинического подхода проявился в организации нескольких клиник при различных факультетах. Например, для практики студентов медицинского направления в 2015 г. к Санкт-

³ Масалков И. К. Возникновение клинического подхода в медицине и социологии. 2006. С. 37-39

⁴ Кочорова Л. В., Потапчук А. А., Афанасьева В. В. Краткая история университетских клиник в России и мире. 2018. С. 27

⁵ Масалков И. К. Возникновение клинического подхода в медицине и социологии. 2006. С. 38

Петербургскому государственному университету был присоединён многопрофильный медицинский центр имени Н. И. Пирогова.⁶

Активный интерес к клиническому подходу в мире стал появляться в 50-е гг. XX в. Он распространился и на другие научные направления, перестав быть исключительно медицинским. Однако название «клиника» и «клинический подход» закрепилось именно благодаря началу развития в медицинской сфере. Распространение нового подхода было связано с глобальным пересмотром многих областей жизнедеятельности человека после Второй мировой войны. Стала ослабевать внутридисциплинарная замкнутость, а укрепляться и обретать значимость – профессиональная практика.⁷

Например, после медицины, клинический подход нашёл своё эффективное применение в сфере юриспруденции. Упоминается, что в России первая модель юридической клиники появилась в далёкие 1840-е гг. при Казанском университете.⁸ Управлял юридической клиникой российский учёный-правовед Д. И. Мейер, мотивируя создание такой структуры стремлением показать студентам применение законодательства на практике.⁹ Уже в 20-30-е гг. XX в. юридические клиники стали активно появляться при юридических факультетах в Соединённых Штатах Америки. С середины 90-х гг. XX в. они стали возникать в европейских университетах.¹⁰

В конце 1998 г. была организована работа юридической клиники при юридическом факультете Санкт-Петербургского государственного Университета. Клиника активно ведёт свою деятельность и сегодня.¹¹

⁶ Кочорова Л. В., Потапчук А. А., Афанасьева В. В. Краткая история университетских клиник в России и мире. 2018. С. 28-29

⁷ Масалков И. К. Клиническая социология как пространство интервенции // Интер. 2009. № 5. С. 98-99

⁸ История юридической клиники [Электронный ресурс] URL: <http://law.spbu.ru/Structure/JurClinic/AboutClinic.aspx> (дата обращения: 05.04.2021)

⁹ Бакулина Л. Т., Валеев Д. Х., Тарханов И. А., Дмитрий Иванович Мейер – человек-эпоха // Ученые записки Казанского университета. 2019. Т. 161. кн. 4. С. 17

¹⁰ Худойкина Т. В. Юридическая клиника как инновационная форма обучения студентов-юристов // Интеграция образования. 2014. № 1. С. 19-20

¹¹ История юридической клиники [Электронный ресурс] URL: <http://law.spbu.ru/Structure/JurClinic/AboutClinic.aspx> (дата обращения: 05.04.2021)

Юридическая клиника также представляет собой организационную структуру при высшем учебном заведении, в которой студенты имеют возможность получить практические навыки и применить знания в работе с реальными клиентами. Будущих профессиональных юристов учат грамотно беседовать с человеком, который пришёл за помощью, и квалифицированно его консультировать. Студенты работают с клиентами, документами и муниципальными органами под наблюдением опытных преподавателей. Преподаватели проводят со студентами различные практические занятия в индивидуальной или групповой форме, а также тщательно следят за качеством разговора с клиентом и работой с документами.¹² Такой подход помогает студентам ещё до начала самостоятельной карьеры получить те навыки, которые потребуются в будущем. Важно то, что осваивать такие навыки вне стен ВУЗа проблематично, поскольку молодым специалистам редко доверяют выполнение ответственной работы с клиентами и документацией.

Таким образом, можно сказать, что юридические клиники воспитывают поколения юристов, которым будет необходимо уметь работать в правовом государстве. Юридические клиники выполняют образовательную функцию, способствуя усвоению полученных знаний на практике, обнаружению и устранению теоретических пробелов. «Живые» дела и реальные проблемы мотивируют студентов к развитию профессионализма.¹³

Клинический подход проявил себя и в сфере конфликтологии. С начала 2011 г. на философском факультете Санкт-Петербургского государственного университета начала свою деятельность конфликтологическая служба (получила название «конфликтологическая клиника» в 2018 г.), демонстрирующая уже в течение десяти лет клинический подход к

¹² Худойкина Т. В. Юридическая клиника как инновационная форма обучения студентов-юристов // Интеграция образования . 2014. № 1. С. 19-20

¹³ Акашкина Т. Г., Бышов Д. В. Функции юридической клиники [Электронный ресурс] // Огарев-online. 2015. № 5. Режим доступа: <http://journal.mrsu.ru/arts/funkcii-yuridicheskoi-klinik> (дата обращения: 11.05.2021)

образованию.¹⁴ Конфликтологическая клиника СПбГУ является первой и единственной в России структурой¹⁵, реализующей клинический подход в области конфликтологии, медиации и конфликтологического консультирования.¹⁶

На сегодняшний день можно говорить о высокой ценности профессионализма. Человек должен не просто помнить теоретические аспекты учёбы (эра сугубо теоретического образования закончилась), теперь необходимо быть всесторонне осведомлённым в своей профессиональной области. Специалист должен обладать комплексом знаний и практических навыков, способностью творчески и ответственно разрешать поставленные задачи, а также уметь взаимодействовать с коллегами и клиентами. Именно клиника способна помочь студенту в развитии вышеупомянутых компетенций.¹⁷ Цитата «Скажи мне – и я забуду, покажи мне – и я запомню, дай мне сделать – и я пойму» качественно отражает роль клиники для студента.

Говоря о значении клиники для университета, можно сказать, что она, оказывая помощь населению, формирует мнение об учебном учреждении. Качественная клиническая работа университета способствует получению общественного и научного признания. Кроме того, возможность обучаться с применением клинического подхода повышает авторитет ВУЗа, конкурентоспособность выпускников, а значит, и внимание абитуриентов. Наконец, современный, практико-ориентированный подход к образованию необходим университетам для получения государственной аккредитации и финансирования. Для преподавателей участие в работе клиники означает

¹⁴ Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediacii> (дата обращения: 05.05.2021)

¹⁵ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники // Третейский суд. 2012. № 4. С. 163-165

¹⁶ Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediacii> (дата обращения: 05.05.2021)

¹⁷ Гайтова Л. Х.-М. Формирование профессионализма в юридической клинике ВУЗа и его социальная ценность // Право и образование. 2014. № 2. С. 68-69

изучение и преподнесение студентам качественного и работающего в реальной жизни материала, вследствие чего эффективность образования повышается.¹⁸

Подводя итог всей вышесказанной информации, имеет смысл зафиксировать, что клиника – это специальная структура при университетах, предполагающая клинический подход. Он заключается в практической работе студентов под контролем опытных специалистов. Студенты могут наблюдать и принимать участие в обсуждении ситуации, либо же брать инициативу и напрямую взаимодействовать с клиентами. Такое совмещение учёбы и практики развивает в студентах профессионализм и даёт представление о реальностях будущей профессии.

Сегодня перечень клиник при высших учебных заведениях не ограничивается только юридическими и медицинскими направлениями. Существуют следующие клиники: психологические, социологические, социальные, финансовые, музейно-архитектурные, IT-инженерные, экологические, медиacentры, а также конфликтологическая клиника, упомянутая выше.¹⁹ Сведения о том, что это за клиника, с какими случаями она работает, какова её роль в развитии конфликтологии, консультирования и медиации будут рассмотрены в следующих параграфах. Для начала необходимо понять, что такое конфликтологическое консультирование и медиация.

1.2 Сущность и возможности конфликтологического консультирования

Определять понятие, сущность и особенности конфликтологического консультирования следует с обозначения, что оно является частью конфликтологии. Конфликтология, в свою очередь, – это междисциплинарная наука, занимающаяся исследованием закономерностей

¹⁸ Худойкина Т. В. Юридическая клиника как инновационная форма обучения студентов-юристов // Интеграция образования . 2014. № 1. С. 22-23

¹⁹ Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediacii> (дата обращения: 05.05.2021)

возникновения, развития, завершения конфликтов разных типов и уровней.²⁰ Кроме того, особое место в конфликтологии уделяется управлению конфликтом – способам предупреждения, разрешения и урегулирования противоречий. Поскольку конфликт – это многогранная, особая форма социального взаимодействия людей и групп²¹, работа с ним подразумевает междисциплинарный подход с использованием информации из разных наук. К таким наукам, изучающим конфликт, можно отнести философию, психологию, юриспруденцию, социологию и многие другие. Конфликтология объединяет в себе знания и технологии из этих областей, а также разрабатывает свои собственные модели изучения и работы с конфликтом.²²

Учитывая разносторонний подход к конфликтологии и конфликту в целом, а также наличие различных видов консультирования в других науках (например, психологическое или юридическое консультирование), необходимо чётко идентифицировать именно конфликтологическое консультирование. Итак, под конфликтологическим консультированием понимается частный вид консультирования, который осуществляется при обращении клиента к специалисту-конфликтологу по поводу трудностей, возникающих у него вследствие какой-либо конфликтной ситуации. Сфера применения конфликтологического консультирования довольно широка – оно применяется в самых разнообразных сферах человеческой деятельности и взаимоотношений. Объектами консультирования могут являться как отдельные индивиды, так и группы людей различного масштаба.

Стоит обозначить и то, что обращение к конфликтологическому консультированию возможно на различных стадиях конфликта.²³ Согласно существующей динамике социального конфликта, выделяются такие стадии,

²⁰ Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Проспект, 2020. С. 204

²¹ Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. – 3е изд., испр. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. С. 5

²² Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. 2020. С. 204

²³ Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. пособие. – Новосибирск., 2012. С. 5-6

как предконфликт (или стадия нарастания напряжения), инцидент, сам конфликт, эскалация и завершение (или приостановление) конфликта.²⁴ Такое понимание конфликта расширяет возможности консультирования. Работа становится возможной не только с ситуациями активного противодействия сторон, но и со случаями, когда напряжённость только появляется.

Конфликтологическое консультирование может выступать как самостоятельная технология, так и быть частью другого метода, например, медиации. Зачастую обращение клиента к профессиональному консультанту-конфликтологу является достаточным условием для того, чтобы первый смог решить конфликтную или проблемную ситуацию, с которой он обратился. Кроме того, необходимо добавить, что конфликтологическое консультирование является наиболее популярным и востребованным методом конфликтологической помощи.

Рассматривая консультирование как часть другой технологии, нужно сказать, что не так часто две стороны обращаются с запросом на проведение медиации одновременно. Обычно медиатор сначала проводит отдельную работу с каждой из сторон, чтобы подготовить их к совместному взаимодействию за столом переговоров. Такую работу принято называть не консультированием, а «премедиационной сессией» или «подготовкой к медиации», чтобы не противоречить Закону о медиации,²⁵ в п. 6 ст. 15 которого сказано о том, что медиатор не вправе оказывать какую-либо консультационную (или любую другую) помощь.²⁶ О медиации речь пойдёт в следующем параграфе.

Конфликтологическое консультирование как самостоятельный метод работы с конфликтом имеет ряд сходств с другими видами

²⁴ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. С. 106

²⁵ Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. пособие. – Новосибирск., 2012. С. 6-8

²⁶ Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193. – М. – 2010.

консультирования, но также обладает и собственными особенностями и преимуществами.

Конфликтологическое консультирование применимо в работе как с актуальным конфликтом, так и с возможным конфликтом, выполняя при этом некую превентивную роль. И в том, и в другом случае консультирование направлено на работу с причинами конфликта (в идеале, это работа с устранением причин конфликта), его возможными или реальными последствиями.²⁷ Наиболее важным замечанием тут является разделение ролей клиента и консультанта. Основная работа по исследованию проблемы и поиску последствий конфликта происходит клиентом. Клиент – эксперт по своей проблеме, роль консультанта заключается в том, чтобы способствовать актуализации и конкретизации вариантов выхода из ситуации, но никак не в предоставлении готовых решений или экспертных заключений. Именно клиент находит лучший вариант удовлетворения своих интересов и запросов, с которыми он пришёл на консультирование.

Отсюда можно сделать вывод, что конфликтологическое консультирование – это целенаправленный процесс помощи клиенту, имеющий чёткое назначение, которое состоит в исследовании проблемы и поиску решений. При этом, помощь клиенту осуществляется только с запроса клиента, то есть необходима его мотивация для обращения к конфликтологическому консультированию.²⁸

Ситуации, с которыми обращаются клиенты, могут быть из многих сфер – от семейных трудностей до организационных споров²⁹ и медицинских конфликтов.³⁰ Консультант-конфликтолог работает с отличными друг от друга ситуациями, применяя разные технологии в зависимости от проблемы,

²⁷ Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации / науч. ред. А. С. Запесоцкий. – СПб.: СПбГУП, 2019. С. 39-41

²⁸ Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. пособие. 2012. С. 9-13

²⁹ Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации / науч. ред. А. С. Запесоцкий. 2019. С. 42

³⁰ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. С. 16-18

с которой обратился клиент. Основываясь на этом, можно сказать, что консультант – это мультидисциплинарный специалист³¹, базовое образование которого может быть самым разнообразным. Намного более важными факторами успешного консультирования являются умение специалиста сохранять нейтральность по отношению к клиенту, чёткое осознание клиентом потребности в помощи и его стремление работать над конфликтом, а также выработка таких решений, которые смогут быть реализованы клиентом самостоятельно и которые будут применимы в долгосрочной перспективе. Консультант должен создать доверительную атмосферу, чтобы клиент смог раскрыться и откровенно, честно и открыто говорить о своих проблемах.³²

Также эффективному процессу консультирования способствует следование консультантом своим функциям, применимым в зависимости от стадии консультирования. Е. Н. Иванова, практикующий медиатор и консультант, выделяет восемь функций консультанта: «зеркало», организатор (фасилитатор), помощник в нахождении альтернатив (коллекционер), помощник в решении проблемы (генератор предложений), инструктор и преподаватель, эксперт, пропагандист (агитатор).

Первая функция, применяемая на каждой консультационной встрече – это «зеркало». Цель «зеркала» состоит в отражении чувств, эмоций и мыслей клиента, демонстрации понимания, чтобы создать доверительную рабочую атмосферу. При отработке эмоций, во-первых, клиент начинает более рационально воспринимать проблему, и, во-вторых, проговаривая мысли и получая обратную связь от консультанта, к нему в большей степени приходит осознание конфликта. Иногда эффективная работа консультанта по отражению сути сказанного клиентом способствует уже на этой стадии озарению и нахождению вариантов решения проблемы.

³¹ Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации / науч. ред. А. С. Запесоцкий. 2019. С. 42

³² Иванова Е. Н. Конфликтологическая компетентность как фактор самореализации // Психологические проблемы самореализации личности. 2006. № 10. С. 220-229

Также данный этап нужен консультанту и для сбора информации.³³ Однако важно, чтобы полученные в начале консультации сведения не стали восприниматься консультантом за истину.³⁴ Необходимо слушать и отражать, а не анализировать сказанное клиентом, иначе консультант рискует потерять нейтральность и объективность, что приведёт к «искривлению зеркала» - преобладанию интерпретаций консультанта над реальной ситуацией клиента.

Второй уровень работы – это выполнение функции организатора или фасилитатора. На данном этапе специалист определяет запрос клиента и организует процедурность конфликтологического консультирования – устанавливает правила, время и место работы, стоимость, а также роли клиента и консультанта. Нередки ситуации, когда ожидания клиента относительно консультирования иррациональны – он ждёт со стороны консультанта принятия его стороны или преподнесение готовых, «волшебных» решений проблемы. Поэтому предельно важно обозначить роли и ответственность участников консультирования, помочь клиенту увидеть ресурсы и собственные силы для разрешения вопросов, с которыми он обратился.

Следующий этап называется «коллекционер» или помощник в прояснении фактов. Здесь задача консультанта состоит в более глубоком сборе информации, прояснении фактов ситуации и для себя, и для клиента, в определении интерпретаций, противоречий и в определении списка вопросов для обсуждения (составлении повестки дня). Применяя открытые вопросы, перефразирование, техники резюме, развития идеи, провоцирования и конфронтации, консультант-конфликтолог способствует осознанию клиентом своих истинных интересов и уходу от неконструктивных позиций. Такие умения консультанта помогают клиенту увидеть другие варианты решения ситуации. Если такого не происходит, и у клиента не происходит озарение относительно выходов из сложившейся ситуации, консультант

³³ Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. пособие. 2012. С. 15-56

³⁴ Иванова Е. Н. Конфликтологическая компетентность как фактор самореализации // Психологические проблемы самореализации личности. 2006. № 10. С. 229-231

начинает выполнять следующую функцию – функцию «исследователя» или помощника в нахождении альтернатив.

Как следует из названия, целью данного уровня является помощь клиенту в проявлении других вариантов урегулирования конфликта. Также происходит проверка на реалистичность и анализ последствий новых предложений и идей.

Данный этап для многих конфликтологических консультаций является завершающим, поскольку клиент находит способ для решения проблемы. Если такого не происходит, консультант переходит к следующей, пятой функции – помощнику в решении проблемы или «генератору предложений».

Основными задачами консультанта тут являются высказывание идей по разрешению ситуации на рассмотрение клиента, а также активное участие в обсуждении вариантов решения. Из-за эмоциональной сложности ситуации клиенту бывает трудно увидеть разные варианты решения конфликта, диапазон поиска этих решений сильно сужается. В таких условиях консультанту важно ненавязчиво предложить для рассмотрения и оценки клиентом альтернатив.

Можно сказать, что пятый уровень является последним в рамках конфликтологического консультирования. Три последующих этапа принимают форму обучения или «консалтинга» клиента, а не нейтрального взаимодействия. Также после пятого этапа обычно решает вопрос относительно возможности и необходимости обращения к процедуре медиации и приглашению второй стороны.

Итак, шестой уровень, имеющий название «инструктор и преподаватель», предназначен для информирования и инструктирования, обучения клиента навыкам, которые потребуются ему для решения проблемы, с которой он пришёл, а также снабжения его необходимыми ресурсами. Применение функции «инструктора и преподавателя» предполагает, что состояние клиента не является роковым. Ему даётся некая «удочка», способствующая научению в дальнейшем самостоятельно решать

свои проблемы. Важно отметить, что клиент должен сам хотеть научиться и воспользоваться помощью, иначе любые усилия специалиста будут бесполезны.

Седьмой этап деятельности консультанта носит название «эксперт». Целью консультанта на этом уровне является предоставление информации по содержанию о ситуации клиента с такой стороны, чтобы у последнего «открылись глаза». Здесь выполняет и просветительская функция – происходит информирование клиента о его возможностях (например, об обращении за льготами или привилегиями). Кроме того, на данном этапе консультант может давать советы, рекомендации, сравнительные анализы предлагаемых решений, а также разработка плана действий клиента по окончании работы с консультантом. Все эти действия направлены на научение клиента в дальнейшем справиться с ситуацией самостоятельно.

Финальной, восьмой функцией, является функция «агитатора» или «пропагандиста». К ней консультант обращается в том случае, когда план по решению проблемы уже сформирован, но у клиента в силу различных причин не хватает мотивации и энергии его осуществить. Применяя техники аргументации, влияния и мотивирования консультант убеждает клиента «загореться» желанием начать решать проблему.

Крайне важно отметить, что ответственность за принятие решений на первых этапах лежит на клиенте, а по мере возрастания уровней (функций) уменьшается, близится к нулю и становится ответственностью консультанта. Такая ситуация опасна, и результаты работы на последних стадиях могут оказаться довольно непрочными и хрупкими, поскольку решение вырабатывается не самим клиентом. Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что наибольшую эффективность конфликтологическое консультирование проявляет тогда, когда при помощи консультанта клиент выбирает своё собственное решение.

Говоря о стадиях конфликтологического консультирования, необходимо отметить, что начинается оно с оценки случая, с которым

обращается клиент. Для этого в общих чертах консультант (или диспетчер) получает информацию об истории, актуальности и типе конфликта, вовлечённых сторонах и их количестве, возможности клиента адекватно формулировать свои мысли и готовности работать.

В остальном стадии консультирования схожи и сопоставимы с описанными выше функциями (уровнями) консультанта. Сначала происходит налаживание контакта, затем создание необходимой для работы атмосферы, ориентация в ситуации, формулирование проблемы, цели, вопросов для обсуждения, поиск и выработка решений, согласование действий по урегулированию ситуации, выход из консультирования и реализация решений.³⁵

Резюмируя, можно сказать, что конфликтологическое консультирование – это эффективный способ работы консультанта с клиентом, нацеленный на самостоятельное решение клиентом своих вопросов с помощью специалиста-конфликтолога. Как было сказано выше, иногда конфликтологическое консультирование предполагает подготовку клиенту к таким методам работы, как, например, медиация, речь о которой пойдёт в следующем параграфе.

1.3 Медиация как технология

Стоит начать рассмотрение медиации с обозначения, что она, как и конфликтологическое консультирование, является частью конфликтологии. Определяется это, прежде всего, тем, что медиация используется как процедура разрешения конфликтов с участием посредника. В её основе лежат знания, касающиеся коммуникации, взаимодействия людей, управления этими процессами, а также базовых характеристик конфликта – его структуры (а именно разделения позиции и интереса, определения потребностей и целей), динамики, видов, участников. Конфликт, противоречия и возможность выстроить общение между конфликтующими сторонами для разрешения или урегулирования спора – это контекст, в

³⁵ Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. пособие. 2012. С. 15-56

котором используется медиация.³⁶ Она, как и конфликтология, имеет междисциплинарный характер, сочетая в себе элементы из психологии, юриспруденции, социологии, философии и других научных дисциплин.³⁷

Кроме того, необходимо отметить, что медиация является и частью системы альтернативного разрешения споров (далее – АРС).³⁸ Под АРС понимаются различные приёмы и способы работы, которые нацелены на внесудебное разрешение или урегулирование споров.³⁹ К ним относят переговоры, третейский суд (или арбитраж), претензионное производство и медиацию.⁴⁰

Альтернативные государственному суду методы работы с конфликтом предполагают более гибкий подход для мирного разрешения противоречий⁴¹, а также отсутствие директивного и принудительного для сторон решения. АРС основывают свою деятельность на принципах сотрудничества сторон и принятия ими самостоятельного решения. Стоит отметить и тот факт, что АРС, и медиация в частности, нацелены на урегулирование конфликта таким образом, чтобы достигнутые договорённости выполнялись в перспективе, на будущее.⁴²

Так, под медиацией понимается особый вид переговоров с участием нейтрального посредника (медиатора), в котором участники конфликта работают над достижением взаимовыгодного соглашения.⁴³

Медиатором может выступать один человек, а также может проводиться ко-медиация – то есть переговоры, проводимые двумя медиаторами. Они могут работать на равных, разделяя обязанности и

³⁶ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 85-114

³⁷ Иванова Е. Н. Тенденции и проблемы современной медиации // Конфликтология. 2011. № 1. С. 146-150

³⁸ Хрестоматия альтернативного разрешения споров: учебно-методические материалы и практические рекомендации / Сост. Г. В. Севастьянов. – СПб.: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2009. С. 367-369

³⁹ Примирительные процедуры в суде / под ред. А. Д. Карпенко. – СПб.: ООО «Аргус», 2014. С. 7-10

⁴⁰ Афанасьев С. Ф. Рецензия на учебник «Альтернативное разрешение споров» под ред. Е. А. Борисовой // Вестник гражданского процесса. 2019. № 5. С. 274

⁴¹ Виноградова Е. В., Оганезова А. В. Альтернативное разрешение споров в странах Евразийского экономического союза: медиация // Евразийская адвокатура. 2020. № 1(44). С. 51-52

⁴² Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 60-62

⁴³ Карпенко А. Д., Цимакуридзе Н. Т. Медиация как метод разрешения конфликтов через участие посредника // Экономика и предпринимательство. 2020. № 9. С. 1298

дополняя друг друга. Также работа медиаторов в команде может основываться на принципе «учитель-ученик».⁴⁴

Процедура медиации имеет возможность применения в самых различных областях. Например, в семейной, экономической, организационной, образовательной, строительной, религиозной, межкультурной, государственной, международной и других сферах. Универсальность и действенность медиации определяется, прежде всего, её основными принципами: добровольностью, конфиденциальностью, равноправием и нейтральностью.⁴⁵

Принцип добровольности подразумевает, что и стороны, и медиатор присутствуют на медиации по собственной воле, без какого бы то ни было принуждения. Также все участники процесса имеют право в любой момент работы остановить процесс и прекратить своё участие. Выход из медиации может произойти в случае, например, если медиатор видит, что конфликтующие не готовы договариваться и, соответственно, конструктивная работа невозможна. Медиатор может приостановить переговоры и в случае, если чувствует потерю нейтральности, собственную заинтересованность в исходе конфликта или осознаёт, что его компетенций недостаточно, чтобы эффективно управлять процессом. Стороны также могут сообщить медиатора о выходе из процесса. Это может быть мотивировано нежеланием разрешать конфликт, потерей чувства нейтральности медиатора или безопасности и по другим, значимым для стороны причинам.⁴⁶ Независимо от причин выхода из медиации нет смысла заставлять сторон оставаться в процессе и принимать в нём активное участие. Такое принуждение спровоцирует ещё большее обострение конфликта.⁴⁷

⁴⁴ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 230

⁴⁵ Карпенко А. Д., Цимакурдзе Н. Т. Медиация как метод разрешения конфликтов через участие посредника. 2020. С. 1298-1300

⁴⁶ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. – М.: Инфотропик Медия, 2015. С. 4

⁴⁷ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 181

Кроме того данный принцип означает свободу сторон в высказывании, обсуждении и принятии (или непринятии) решений, мыслей и предложений. В медиативное соглашение посредник включит только те договорённости, которые добровольно приняты всеми сторонами.⁴⁸ Принцип добровольности является одним из важнейших аспектов медиации потому, что только при наличии заинтересованности и искреннем желании участников процесса разрешить конфликт, поставленные цели могут преобразоваться в устойчивые и исполнимые договорённости.⁴⁹

Следующий принцип – конфиденциальность. Он так же, как и добровольность, относится и к медиатору, и к сторонам.⁵⁰ Медиатор не вправе разглашать информацию, полученную в ходе переговоров, третьим лицам без согласия сторон. К ней относится факт обращения сторон к медиации, информация, полученная от конфликтующих в процессе, а также условия и санкции медиативного соглашения. Медиация – не публичный процесс, поэтому, в случае приглашения экспертов (юристов, экономистов и так далее), обязанность сохранить конфиденциальность о процессе распространяется и на них. Также следует отметить, что медиатор не только не разглашает информацию третьим лицам, но и не передаёт информацию от одной стороны, полученную в ходе индивидуальных бесед, второму участнику конфликта без согласия первой стороны.⁵¹

Если тема неразглашения относительно медиатора строга и даже регулируется законом⁵², то вопрос о конфиденциальности между сторонами более гибок. Сохранение тайны относительно медиации регулируется сторонами самостоятельно. В случае такой необходимости, возможно включение дополнительного пункта (оговорка о конфиденциальности) в

⁴⁸ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. 2015. С. 4

⁴⁹ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 94

⁵⁰ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 196

⁵¹ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. 2015. С. 4-5

⁵² Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193. – М. – 2010.

соглашение о проведении процедуры медиации, а также подписание отдельного соглашения о сохранении конфиденциальности.⁵³

Смысл сохранения конфиденциальности состоит в том, чтобы предоставить сторонам возможность открыто и честно говорить о произошедшем конфликте, своих целях, интересах и предложениях, а также не использовать медиацию в целях получения информации для судебного разбирательства. Основная цель конфиденциальности в медиации – поощрить свободное обсуждение предложений, альтернатив и решений.⁵⁴

Третий принцип медиации – равноправие сторон в переговорах. Данный принцип говорит о том, что вне зависимости от социального статуса, уровня дохода, профессии, возраста и других признаков, стороны имеют равные права участия в медиации. К таким правам относятся высказывание своего мнения и вопросов, выдвижение и обсуждение предложений, принятие решений, а также время и внимание медиатора.⁵⁵

Четвёртый принцип – это нейтральность медиатора относительно сторон. В соответствии с ним, посредник не должен являться другом, родственником или представителем ни одной из сторон, а также не искать, кто прав, а кто виноват, не давать советов, оценочных суждений и готовых решений по ситуации клиентов.⁵⁶ Медиатор только помогает сторонам вести диалог, не принимая за них решения, чтобы оставаться нейтральным.⁵⁷ В случае ощущения потери нейтральности медиатор должен сообщить об этом сторонам и прекратить переговоры.⁵⁸

В связке с принципом нейтральности важно сказать и о роли сторон и медиатора в процессе. Задача и роль медиатора состоит в организации

⁵³ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. 2015. С. 4-5

⁵⁴ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 183-186

⁵⁵ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 196

⁵⁶ Карпенко А. Д., Цимакуридзе Н. Т. Медиация как метод разрешения конфликтов через участие посредника. 2020. С. 1299-1300

⁵⁷ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 168

⁵⁸ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. 2015. С. 5

переговоров и контроле за выполнением правил (например, правил вежливости), чтобы работа была конструктивной и стороны смогли услышать друг друга. Ответственность за выработку предложений и, что более важно, принятие решений лежит на клиентах.⁵⁹ Процедуру медиации и деятельность медиатора можно назвать «ключом», который помогает сторонам открыть дверь с подходящим для них решением.⁶⁰

Следование вышеописанным принципам является основой универсальности и эффективности процесса медиации. Кроме принципов, фундамент медиации базируется на процедуре. Имеется в виду, что медиация заключает в себе определённый порядок и правила проведения, чётко определённые права и обязанности медиатора, принципы и так далее. Это правовое понятие, обозначающее также интегрированность в судебный процесс – медиация применима на всех стадиях судебного разбирательства – перед подачей заявления или во время судебного процесса. Кроме того, медиация возможна и без обращения в суд.⁶¹

Стоит уделить внимание и такой значимой составляющей медиации, как её динамика. Классическая (фасилитативная) медиация имеет следующие стадии: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, общая переговорная сессия, подготовка и заключение медиативного соглашения, завершение медиации, кокус (или индивидуальная беседа). Однако стоит отметить, что, разумеется, любая работа начинается с этапа подготовки, его принято называть премедиацией. Качественная подготовка будет способствовать эффективности работы.

В процесс премедиации включают, прежде всего, инициирование медиации – предложение конфликтующим такого способа разрешения противоречий. В роли инициаторов могут выступать стороны, медиаторы,

⁵⁹ Карпенко А. Д., Цимакурдзе Н. Т. Медиация как метод разрешения конфликтов через участие посредника. 2020. С. 1300

⁶⁰ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 169

⁶¹ Карпенко А. Д., Цимакурдзе Н. Т. Медиация как метод разрешения конфликтов через участие посредника. 2020. С. 1300

судьи, юристы, коллеги и многие другие. После получения заявки на проведение медиации начинается установление контакта и работа с клиентами. Медиатор анализирует конфликт и определяет его медиабельность, т. е. некая диагностика конфликта или спора к применению технологии медиации.

В случае возможности работы, начинается организационный этап премедиации. В него входит выбор медиатора, подготовка и оформление документов, подписание соглашения о проведении медиации, решение финансовых вопросов (например, оплаты), согласование время и места работы. Если дело находится в суде, на данном этапе также происходит уведомление суда об отложении рассмотрения дела на время проведения процедуры.⁶²

Работа по подготовке может происходить как совместно, так и по отдельности с каждой из сторон. В случае индивидуальной работы до начала медиации встречи медиатора и стороны называют премедиационной сессией, как было указано в параграфе про конфликтологическое консультирование.

После согласования всех подготовительных вопросов, стороны и медиатор встречаются вместе за столом переговоров. Работа начинается с введения процедуры медиации – вступительного слова медиатора. Целью данной стадии является, прежде всего, информирование сторон о формате работы⁶³, чтобы у них сложилось ясное представление о том, что сейчас будет происходить. Во вступительной части медиатор определяет регламент работы, рассказывает о принципах, стадиях, правилах медиации, роли и ответственности сторон и посредника, отвечает на вопросы организационного характера. Очень важно, чтобы посредством уверенного и чёткого вступительного слова медиатор показал сторонам, что он – хозяин процесса, и что именно он управляет ходом работы. Если медиатор убедился, что все организационные вопросы решены и стороны готовы перейти к

⁶² Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 163-171

⁶³ Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2016. № 10. С. 75

работе над конфликтом, он переходит к следующей стадии, которая называется презентация сторон.⁶⁴

Главной целью этого этапа является построение информационного поля. Стороны по очереди рассказывают своё видение ситуации, с которой они пришли.⁶⁵ Медиатор, в свою очередь, используя техники перефразирования, разделение фактов, интерпретаций и эмоций, даёт клиентам обратную связь.⁶⁶ Здесь, как и в конфликтологическом консультировании, медиатору нельзя принимать всю информацию, полученную от клиентов, за истину. Многие нюансы и важные дополнения проявятся и на следующих стадиях. Также медиатор узнаёт у сторон, что они хотели бы видеть результатом переговоров – определяет цель встречи. Это позволяет, во-первых, посреднику войти в курс дела и услышать мнение клиента, а также показать ему, как слова выглядят со стороны, во-вторых, дать клиенту понять, что его услышали и поняли. На стадии презентации сторон важно строго следить за тем, чтобы высказывание видения ситуации не трансформировалось в дискуссию, и у каждого клиента была возможность рассказать всё, что он считает нужным. Часто на этом этапе у второй стороны возникают вопросы, их клиенту можно предложить записать на лист бумаги и задать на следующей стадии – дискуссии сторон.⁶⁷

Дискуссия по выработке тем для переговоров – следующий этап, предоставляющий возможность сторонам выразить свои эмоции, задать друг другу уточняющие вопросы по поводу услышанного, и, впоследствии, сформулировать общие темы для обсуждения – создать повестку дня.

Одна из задач медиатора состоит в «вентиляции эмоций» сторон, которая заключается в позволении сторонам живо и ярко выражать свои чувства и мысли, но под чутким управлением, не допускающего взаимных

⁶⁴ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 209-211

⁶⁵ Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации. 2016. С. 75

⁶⁶ Иванова Е. Н. Психологические аспекты обучения студентов медиации. Материалы XXII Международной научно-методической конференции «Современное образование: содержание, технологии, качество». СПб., 2021. С. 511-512

⁶⁷ Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации. 2016. С. 75

оскорблений, которые усугубят конфликт. Также во время дискуссии медиатор анализирует глубину конфликта, получает дополнительную информацию, способствует осознанию клиентами своих интересов и стремится направить их в сторону обозначения тем, по которым сторонам необходимо будет договариваться.⁶⁸ На этапе дискуссии стороны не ищут варианты решения конфликта, они совместно с посредником, который задаёт открытые, уточняющие вопросы, создают переговорное поле – обозначают важные для них вопросы.⁶⁹

Также медиатор определяет, необходимо ли брать кокус, чтобы работа двигалась дальше, или можно организовать эффективные переговоры без индивидуальных бесед с каждой из сторон. В случае, если без индивидуальной работы не обойтись, медиатор организует кокусы.

Следует начать рассмотрение данной стадии с обозначения, что кокус не всегда является обязательным элементом медиативной сессии. В некоторых культурах и разновидностях медиации к нему не обращаются вовсе. Бывают классические медиации, которые в силу ряда причин (низкая эмоциональная составляющая, достаточное количество информации, конструктивные переговоры), также обходятся без кокусов.

Вообще кокус – это индивидуальная и конфиденциальная беседа медиатора с одним из конфликтантов.⁷⁰ Кокус организуется, если медиатор наблюдает слишком сильный эмоциональный накал, недостаток информации или тупик, хождение сторон «по кругу»⁷¹.

Всё сказанное клиентом в кокусе не может быть передано медиатором второй стороне без согласия первой. Целью данной стадии является подготовка клиентов к совместной работе над решением конфликта. Для этого медиатор работает с эмоциями стороны, дисбалансом сил, выявляет реальные интересы и скрытую информацию, которую клиент не может или

⁶⁸ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 214-215

⁶⁹ Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации. 2016. С. 76

⁷⁰ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 216-217

⁷¹ Иванова Е. Н. Возможности медиации в восстановительном правосудии // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2010. № 4(48). С. 166

не хочет рассказывать при своём оппоненте. Кроме того, в индивидуальных беседах посредник помогает стороне сформулировать темы и предложения для последующего совместного обсуждения, проверяет их на реалистичность. Далее медиатор узнаёт у стороны, какая информация, обсуждаемая в ходе кокусе, может быть обсуждена на предстоящем общем диалоге со второй стороной.

Для сохранения принципов нейтральности и равноправия кокусы проводятся с каждой из сторон по очереди. Длительность кокуса в среднем составляет 10-15 минут, их количество не ограничено, они могут проводиться на всех стадиях медиации – от презентации сторон до подписания соглашения. Также во время вступительного слова медиатор обозначает, что не только он, но и стороны могут инициировать индивидуальную беседу, если почувствуют, что это необходимо.

Следующая стадия называется общая переговорная сессия или дискуссия по выработке предложений⁷² (тем для обсуждения⁷³). Данный этап нацелен на выработку предложений для урегулирования ситуации, с которой обратились клиенты. Медиатор и клиенты согласуют общий список тем для обсуждения, определяют порядок их обсуждения и приступают к работе. Медиатор может помогать сторонам в корректировке и уточнении предложений, которые изначально были высказаны в кокусе, а также посредством вопросов проверять их на реалистичность и исполнимость. На данном этапе важно, чтобы стороны одинаково понимали смысл предлагаемых друг другом вариантов, и чтобы эти решения удовлетворяли интересы каждой стороны. Повестка дня – гибкое резюме важных вопросов, она может меняться в течение общей сессии, некоторые вопросы могут «отпадать» сами по себе, а некоторые, наоборот, добавляться.

⁷² Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 217-222

⁷³ Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации. 2016. С. 76

Если обсуждение получилось эффективным, и стороны смогли прийти к согласию, начинается подготовка проекта медиативного соглашения.⁷⁴

В ходе работы медиатор фиксирует всё, о чем договорились стороны. Далее важно проговорить всё договорённости, гарантии и санкции, и уточнить, устраивают ли они (и их формулировки) клиентов. Посреднику важно знать, что будущее соглашение соответствует интересам клиентов и что они обладают достаточными ресурсами для его выполнения. Если это так, соглашение будет надёжным и добросовестно исполняемым. В случае несогласия с соглашением или некоторыми его пунктами медиация возвращается на предыдущие стадии – общую сессию или кокус – для доработки.

Медиативное соглашение может иметь устный и письменный вид – это решение принимается на усмотрение клиентов. Однако, если случай, с которым обратились клиенты, находится в суде, медиативное соглашение в письменном виде является обязательным для предоставления в органы юрисдикции. Кроме того, не каждая медиация заканчивается итоговым, полным соглашением. Оно может быть не достигнуто вовсе (в таком случае заключается соглашение о прекращении процедуры медиации), или быть промежуточным.

Помимо достигнутых договорённостей, в соглашении есть общая информация о сторонах и медиаторе, предмет конфликта, условиях и сроках выполнения достигнутых решений. Данный медиативный документ подписывается всеми участниками процесса и выдаётся на руки каждой из сторон.

Завершающий этап медиации в литературе имеет разные названия: «заключительное слово медиатора»⁷⁵, «выход из медиации»⁷⁶, «завершение медиации», однако цель и суть этой стадии заключаются в подведении

⁷⁴ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 222-225

⁷⁵ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. 2015. С. 242-247

⁷⁶ Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации. 2016. С. 76

итогах и осознания клиентами, что и как они будут предпринимать в будущем, после окончания работы с медиатором.⁷⁷ Также на завершающей стадии медиатор выражает благодарность сторонам за проделанную работу, поздравляет с достижением договорённостей и получает обратную связь. В частности, медиатор узнаёт удовлетворённость клиентов по трём направлениям. Во-первых, это результат договорённостей (соглашение). Во-вторых, процедура, процесс медиации. И, в-третьих, психологический комфорт во время работы. Обратная связь полезна как медиатору, так и сторонам, поскольку работа по разрешению конфликта проводилась всеми участниками медиации.⁷⁸

Отмечается, что заключительным этапом медиации является этап постконфликта – то есть время после окончания медиации, когда можно наблюдать результаты проделанной работы, выполняется ли соглашение и договорённости.⁷⁹

Принципы и процедура являются неоспоримыми особенностями медиации, способствующие её эффективности. Преимущества процедуры медиации заключаются во многих моментах. Например, в возможности налаживания общения между людьми, снижению напряжённости между ними и построению конструктивного диалога.⁸⁰ Можно сказать, что при профессиональной работе медиатора, у сторон формируется уважительное отношение друг к другу.⁸¹ Клиенты могут не просто достигать взаимовыгодного соглашения, но и научиться по-другому решать конфликты в будущем.

Также многочисленные вопросы медиатора позволяют отойти сторонам от жёстких позиций и перейти к их интересам.⁸² Это важно потому,

⁷⁷ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 229

⁷⁸ Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. 2015. С. 247-252

⁷⁹ Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. 2016. С. 230

⁸⁰ Иванова Е. Н. Возможности медиации в восстановительном правосудии. 2010. С.165

⁸¹ Шеянов В. С., Велькина М. В. Преимущества медиации // Отечественная юриспруденция. 2016. № 5(7). С. 10

⁸² Иванова Е. Н. Возможности медиации в восстановительном правосудии. 2010. С.165

что позиции в конфликте – это неработающие решения, которые придумали стороны, а интересы (и, соответственно, скрывающиеся за ними потребности) являются критериями, позволяющими найти способ решения проблемы.⁸³

Следует сказать и о таких преимуществах, как высокий процент выполнения договорённостей и согласие на участие в таком процессе разрешения противоречий в будущем. Отношения между сторонами, как правило, после медиации улучшаются или остаются на прежнем уровне.⁸⁴

Кроме всего перечисленного, можно говорить и об экономии финансов и времени в сравнении, например, с судебным процессом, который может длиться годами.⁸⁵

Подводя итог, можно сказать, что и медиация, и конфликтологическое консультирование являются эффективными методами работы с людьми, находящимися в конфликте.

Клинический подход также демонстрирует себя как плодотворное средство, способствующее обучению молодых специалистов. Медиация и конфликтологическое консультирование – конфиденциальные процессы. Наличие обязательства сохранить всё в тайне снижает возможности студентов обучаться на реальных примерах. Однако совмещение клинического подхода и медиации, консультирования, реализованного при кафедре конфликтологии Санкт-Петербургского государственного Университета, открывает множество прикладных шансов для подрастающих профессионалов в области конфликтологии. О Конфликтологической клинике (Службе медиации и консультирования в конфликте), её опыте, роли в профессиональной и повседневной жизни студентов и специалистов речьйдёт в следующей главе.

⁸³ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 177

⁸⁴ Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. 2009. С. 242-245

⁸⁵ Шеянов В. С., Велькина М. В. Преимущества медиации. 2016. С. 11

ГЛАВА 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КЛИНИЧЕСКОГО ПОДХОДА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

2.1 Клинический подход в Санкт-Петербургском государственном университете

Санкт-Петербургский государственный университет является первым университетом России, основанным в 1724 г., кроме того, это научно-образовательным центром мирового значения. Его главной задачей является качественное образование, позволяющее выпускникам быть востребованными специалистами.⁸⁶ Неудивительно, что именно СПбГУ реализовал в своих стенах проект «клиническая практика». Проект предполагает обучение студентов практической сноровке для решения запросов, поставленных клиентом или работодателем. Практика при этом проходит без отвлечения от учебного процесса. Такой формат работы имеет множество достоинств.⁸⁷

Первый проректор Санкт-Петербургского государственного университета М. Ю. Лаврикова отмечает, что клинический подход, реализуемый в стенах Университета, служит высокоэффективным инструментом развития у студентов навыков, которые пригодятся им в будущей профессии.⁸⁸ Кроме того, клиническая практика позволяет студентам ощутить общность со специалистами и сверстниками в интересующей сфере, обрести навыки устной и письменной речи, планирования и организации различных видов деятельности.

На сегодняшний день в университете работает 13 клиник по различным направлениям. Это юридическая клиника, психологическая клиника, социальная клиника, социальный центр переводов, центр финансовой

⁸⁶ Университет [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/universitet> (дата обращения: 10.05.2021)

⁸⁷ Практика по модели клиники в СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu> (дата обращения: 20.04.2021)

⁸⁸ В СПбГУ открылась Клиника коммуникационных проектов [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/news-events/novosti/v-spbgu-otkrylas-klinika-kommunikacionnyh-proektov> (дата обращения: 10.05.2021)

грамотности, медицентр, социологическая клиника прикладных исследований, ИТ-клиника, экологическая клиника, архивный центр, конфликтологическая клиника, музейно-архитектурная клиника, а также клиника коммуникационных проектов.⁸⁹

Юридическая (или правовая) клиника СПбГУ является одной старейших юридических клиник в нашей стране.⁹⁰ Студенты по направлению «юриспруденция» оказывают безвозмездную помощь по правовым вопросам под присмотром опытных преподавателей университета. Деятельность в Юридической клинике способствует формированию индивидуальной профессиональной специализации студента, его адаптации к реальным рабочим условиям и требованиям.⁹¹ Будущие юристы управляют клиникой самостоятельно и могут выступать в ней не только в роли консультантов, работающих с запросами и документами клиентов, но и принимать участие в других формах работы. Например, в обязанности студентов-диспетчеров входят приём заявок по телефону, первичное получение информации о деле, с которым обращается клиент, а также назначение консультанта и согласование встречи. Помимо этого студенты могут заниматься вопросами рекламы, систематизации и анализа информации, взаимодействия с прокуратурой.⁹² С 1998 г. Юридическая клиника Санкт-Петербургского государственного университета помогла более чем 22 тысячам человек. Она продолжает оказывать консультационные услуги гражданам, а также приобщать студентов к практической деятельности и сегодня.⁹³

В 2017 г. при психологическом факультете Университета была открыта Психологическая клиника, реализованная на базе психологического центра,

⁸⁹ Практика по модели клиники в СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu> (дата обращения: 20.04.2021)

⁹⁰ Гуркина О. В. Бесплатная юридическая помощь в субъекте Российской Федерации: состояние, проблемы, пути решения // Человек: преступление и наказание. 2012. № 4(79). С. 174

⁹¹ Юридическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/yuridicheskaya-klinika> (дата обращения: 9.05.2021)

⁹² Модель Юридической клиники СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <http://law.spbu.ru/structure/JurClinic/ModelClinic.aspx> (дата обращения: 9.04.2021)

⁹³ История юридической клиники [Электронный ресурс] URL: <http://law.spbu.ru/Structure/JurClinic/AboutClinic.aspx> (дата обращения: 05.04.2021)

который работает с 2003 г.⁹⁴ Она включает в себя три подразделения, занимающихся различными направлениями психологической деятельности.⁹⁵ Все подразделения работают в духе клинического подхода. Во-первых, труд Психологической клиники направлен на подготовку студентов к дальнейшей профессиональной деятельности. Во-вторых, клиника предоставляет клиентам бесплатную консультационную помощь. Работу с клиентами ведут студенты старших курсов и аспиранты в паре с преподавателями.

Первое из подразделений клинки – Служба психологической помощи. Её специалисты работают с трудностями в учёбе, адаптационными проблемами, вопросами самоопределения, а также с тревожными и депрессивными состояниями. Особенность Службы заключается в приоритетном предоставлении психологической поддержки студентам и сотрудникам Санкт-Петербургского государственного университета. Другие граждане также могут записаться на консультацию, их пригласят в случае наличия свободных часов в расписании Службы. Клиенты Службы могут получить пять бесплатных психологических консультаций. Такое количество обусловлено возможностью снять первичное напряжение. В случае ощущения необходимости продолжить работу клиент договаривается об этом со своим специалистом в индивидуальном порядке.⁹⁶

Также при Психологической клинике работают отделение психического здоровья детей младенческого и раннего возраста, а также отделение профессионально-личностного консультирования. Данные подразделения клиники занимаются поддержкой семей с маленькими детьми и оказывают помощь в профессиональном определении соответственно.⁹⁷

⁹⁴ Психологическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://psy.spbu.ru/department/psychcentre> (дата обращения: 11.05.2021)

⁹⁵ Психологическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/psihologicheskaya-klinika> (дата обращения: 11.05.2021)

⁹⁶ Служба психологической помощи СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <https://psy.spbu.ru/department/psychcentre/sluzhba> (дата обращения: 11.05.2021)

⁹⁷ Психологическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/psihologicheskaya-klinika> (дата обращения: 11.05.2021)

Социологическая клиника прикладных исследований СПбГУ также демонстрирует современный подход к обучению студентов-социологов. В рамках клиники обучающимся предлагается самостоятельно осуществлять проектную деятельность в группах, проводя исследования под контролем кураторов и преподавателей. В обязанности студентов при реализации проекта входят встречи с клиентами, формулирование заказа, обсуждение программы исследования, разработка теоретической части, сбор и анализ данных для дальнейшего отчёта, предоставляемого заказчику. Такая работа в клинике позволяет студентам прикоснуться к применению теоретических знаний на практике, поработать с единомышленниками, получить опыт коммуникации с клиентами, укрепить свои профессиональные навыки и навыки работы в группе.

Студенты Социологической клиники прикладных исследований участвуют во многих международных форумах, которые позволяют им обрести новых заказчиков. Так, клиника осуществляла проекты с Комитетом по труду и занятости населения Санкт-Петербурга, брендами Concept group, Valio и другими компаниями.⁹⁸

Остальные клиники Санкт-Петербургского государственного университета, упомянутые выше, также приобщают студентов к практической деятельности. Особое внимание в рамках данной работы уделяется Конфликтологической клинике.

Клиника реализована при кафедре конфликтологии в Институте философии СПбГУ. В 1999 г. кафедра начала свою историю в экспериментальном формате.⁹⁹ Преподаватели кафедры с самого её открытия были нацелены на реализацию образовательной программы по конфликтологии не только с точки зрения теории, но и с ориентацией на практику, которая позволила бы подготовить профессионалов в области

⁹⁸ Социологическая клиника прикладных исследований [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/sociologicheskaya-klinika-prikladnyh> (дата обращения: 12.05.2021)

⁹⁹ Стребков А. И., Сунами А. Н. Клиническая форма организации практик в гуманитарном образовании // Высшее образование в России. 2021. Т. 30. № 2. С. 124-128

разрешения конфликтов, поскольку это отвечает современным требованиям и стандартам рынка труда.¹⁰⁰

Кроме того, сугубо теоретические учебные программы университетов давно начали терять популярность, особую важность в современном мире приобретает практико-ориентированное образование студентов. В особенности такой подход касается курсов по разрешению конфликтов. В связи с этим практикующие преподаватели настояли на необходимости обеспечения взаимосвязи теории и практики в рамках обучения, чтобы студенты не только знали, что необходимо делать, но и как это реализовать.¹⁰¹ В рамках некоторых учебных курсов студенты-конфликтологи имеют возможность отрабатывать практические навыки в игровых ситуациях друг с другом. В дополнение к такой практике студенты многократно высказывали запрос на получение опыта работы с реальными клиентами.

Так, весной 2010 г. был предложен проект открытия первой в России клиники медиации.¹⁰² В декабре того же года Учёный Совет Института философии¹⁰³ (в то время, до 2013 г., философского факультета¹⁰⁴) подписал «Положение о Службе конфликтологического консультирования и посредничества в урегулировании конфликтов (медиации)». В 2018 г. структура была переименована в Конфликтологическую клинику. Практическая деятельность в ней началась уже в середине февраля 2011 г. В учебном году 2020-2021 Клиника отметила свой десятилетний юбилей.¹⁰⁵

¹⁰⁰ Иванова Е. Н., Петрова Н. В. Обучение медиации как проблема // Конфликтология. 2017. № 3. С. 219-225

¹⁰¹ Стребков А. И., Сунами А. Н. Клиническая форма организации практик в гуманитарном образовании. 2021. С. 124-128

¹⁰² Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 163-165

¹⁰³ Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediacii> (дата обращения: 05.05.2021)

¹⁰⁴ О создании Института философии СПбГУ: Приказ от 31.12.2013 г. №4907/1. – СПб. – 2013. – 2 с.

¹⁰⁵ Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediacii> (дата обращения: 05.05.2021)

Клиника и служба – разные названия, обозначающие одну организацию.¹⁰⁶ Для того чтобы не сбивать с толку и не тревожить клиентов непривычным словом «клиника», ассоциирующимся с медициной, было принято решение заменять его нейтральным и привычным словом «служба».¹⁰⁷ При этом, с развитием клинической практики в Университете, название «клиника» начинает употребляться всё чаще.¹⁰⁸ В соответствии с Положением, указанным выше, служба является местом проведения учебной и производственной практики бакалавров, научно-исследовательской практикой для магистров по направлению конфликтология.

Клиника включает в себе несколько основных целей работы. К ним относится, во-первых, практическая подготовка студентов-конфликтологов. Во-вторых, популяризация медиации, конфликтологического консультирования и других методов работы прикладной конфликтологии. В-третьих, оказание помощи организациям и гражданам, в том числе социально незащищённым. В-четвёртых, сплочение конфликтологической теории, касающейся анализа и управления конфликтной ситуацией, с практикой медиации и консультирования. В-пятых, формирование сообщества единомышленников конфликтологов, медиаторов и консультантов, а также всех заинтересованных в данной области.¹⁰⁹

В клинике студенты и преподаватели-практики оказывают квалифицированную помощь обратившимся клиентам на безвозмездной основе. Наиболее распространённые формы работы – это медиация и конфликтологическое консультирование.¹¹⁰ Большую часть работы с клиентами составляют именно консультации, которые неоднократно

¹⁰⁶ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. Материалы Международной научно-практической конференции «Медиация как способ разрешения конфликтов с участием несовершеннолетних: вопросы теории и практики (памяти Ольги Викторовны Аллахвердовой). Иваново, 2020. С. 90

¹⁰⁷ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 163-165

¹⁰⁸ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 90

¹⁰⁹ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 163-165

¹¹⁰ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 90

переходили в медиативные встречи.¹¹¹ Также сотрудники клиники организуют тренинги.

Сотрудниками клиники именуются студенты и выпускники, участвующие в делах клиники.

Важно отметить, что всей организационной работой занимаются студенты.¹¹² Они принимают заявки от клиентов по телефону, через группу клиники в социальной сети Вконтакте, а также через сообщения в мобильных приложениях Telegram и WhatsApp. Сотрудники клиники получают первичную информацию о конфликте, а также узнают удобное для клиентов время работы, чтобы впоследствии согласовать его с медиаторами. По просьбе обратившихся клиентов сотрудники могут взять на себя инициативу приглашения второй стороны конфликта на переговоры.

Для клиники крайне значим вопрос конфиденциальности, поскольку она способствует формированию доверительной атмосфере и способности клиентов открыто говорить о проблеме. Для этого у клиентов клиники есть возможность сохранить анонимность, а правило неразглашения информации, полученной в ходе консультации или медиации, распространяется на всех сотрудников. На каждой конфликтологической консультации или медиации присутствует два наблюдателя, медиатор (консультант) и его коллега – ко-медиатор (ко-консультант). На них также распространяется принцип сохранения тайны услышанной от клиентов информации.

Конфликтологическая клиника предоставляет возможности «карьерного роста». Сначала каждый сотрудник выступает в роли наблюдателя, который не взаимодействует с клиентами во время работы. Наблюдатели имеют возможность задать вопросы и обсудить ход работы с медиаторами или консультантами после того, как клиент уйдёт. Впоследствии студенты могут выступать в роли ко-консультантов и ко-медиаторов в паре с опытным преподавателем, постепенно включаясь в

¹¹¹ Иванова Е. Н. Когнитивные аспекты работы с конфликтов. – СПб., 2012. С. 114

¹¹² Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 90

активную работу с реальными клиентами. После прохождения такой практической школы студенты допускаются к самостоятельной работе с клиентами.

Однако, прежде, чем начать этот путь и стать наблюдателем, каждый сотрудник проходит входное консультирование (или входную медиацию, если имеется вторая сторона спора) – то есть сам выступает в роли клиента и проходит консультацию, рассказывая о своём конфликте. Такая система необходима для того, чтобы прочувствовать переживания, с которыми могут столкнуться клиенты.¹¹³

По окончании встречи с клиентом наблюдатели пишут отчёт, который отправляется на почту клиники. В отчёте фиксируется основная информация – дата работы, характер конфликта, формат деятельности (консультация или медиация), описание случая и результат, к которому пришли. Также указывается общая информация о клиенте – имя, возраст и откуда клиент узнал о клинике. Отчёты необходимы для формирования банка данных о работе клиники.¹¹⁴

Анализ такой уникальной работы клиники показал, что она выступает в роли некой эффективной лаборатории, в которой исследуются теоретические и практически вопросы управления конфликтом. Деятельность Конфликтологической клиники – это новаторство и эксперименты, сочетающиеся с крепким практическим опытом. Участие в её работе показывает студентам, что знания, получаемые в стенах университета, не абстракция, а технологии, применимые в реальной жизни.

Кроме того, Конфликтологическая клиника СПбГУ способствует популяризации, развитию и пропаганде конфликтологической помощи, ещё не сильно известной в нашей стране.¹¹⁵

¹¹³ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 164-166

¹¹⁴ Методическое пособие для сотрудников службы конфликтологического консультирования и медиации. – СПб., 2011. С. 5

¹¹⁵ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 164-167

На протяжении девяти лет сотрудники клиники организовывали очные встречи со своими клиентами в стенах Института философии, кафе и других местах. С началом пандемии в 2019 г. Конфликтологическая клиника оперативно перешла на дистанционный формат работы, используя для этого такие платформы, как, например, ZOOM и Skype.¹¹⁶ Это позволило не только продолжать работу клиники, но и расширить географию клиентов, поскольку, используя онлайн, клиентами смогли стать жители любых регионов.¹¹⁷

Виды занятий в клинике очень разнообразны. Сотрудники занимаются не только организацией встреч с клиентами и их проведением, они могут выполнять творческую работу – оформлять информационный стенд клиники на факультете, писать посты в группу клиники Вконтакте, снимать ролики для учебных и рекламных материалов.¹¹⁸ Помимо этого, студенты организуют и проводят тренинги, как в очном, так и дистанционном формате, участвуют в различных форумах, летом 2020 г. были волонтерами проекта, реализуемого на средства Фонда президентских грантов.

Так, сотрудники клиники успешно выступили на IV и V Санкт-Петербургском международном форуме труда. Студенты проводили мастер классы, знакомили гостей мероприятия с клиникой, медиацией и конфликтологией в целом. Их труд был успешно принят публикой, а также способствовал пополнению клиентской базы.¹¹⁹

Нельзя оставить без внимания и тот факт, что студенты и сотрудники Конфликтологической клиники в течение нескольких лет побеждают и занимают призовые места на международных конкурсах по медиации и переговорам. В числе таких мероприятий Международный школа-конкурс по

¹¹⁶ Стребков А. И., Сунами А. Н. Клиническая форма организации практик в гуманитарном образовании. 2021. С. 131

¹¹⁷ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 92

¹¹⁸ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 164-166

¹¹⁹ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 92

конфликтологии и медиации, проводимый в Казани, Международный конкурс «Медиация будущего», организуемый Центром медиации и переговоров в Минске.¹²⁰

Таким образом, можно сказать, что клинический подход в Санкт-Петербургском государственном университете развивается, предоставляя студентам востребованную возможность практической деятельности с целью формирования профессиональных компетенций. Все клиники Университета направлены на повышение мотивации студентов получать качественное образование и начинать свой карьерный путь.

Конфликтологическая клиника Университета – это уникальная, единственная в России структура, позволяющая конфликтологам в становлении отработать навыки работы с клиентами, а также проявить себя в других сферах (творческой, аналитической, организационной и многих других).¹²¹

Информация о накопленном опыте случаев Конфликтологической клиники, а также о её роли в профессиональной и повседневной жизни студентов и выпускников, представлена в следующих параграфах.

2.2. Опыт Конфликтологической клиники в развитии практики медиации и конфликтологического консультирования

Уже в марте 2011 г. начались регулярные встречи с клиентами. С самого начала своей работы клиника показала востребованность такой формы помощи для клиентов и практики для студентов. В течение более, чем десяти лет, сотрудники клиники проводят консультации, медиации с клиентами, а также работают по принципам «челночной дипломатии» (то есть раздельной работы с каждой из сторон конфликта).

Клиентами Конфликтологической клиники являются знакомые, друзья, родственники, коллеги сотрудников и преподавателей, а также люди,

¹²⁰ Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediacii> (дата обращения: 05.05.2021)

¹²¹ Стребков А. И., Сунами А. Н. Клиническая форма организации практик в гуманитарном образовании. 2021. С. 127

узнавшие о такой возможности через своих юристов, судей теле- и радиопередачи. Клиника имеет успешный опыт работы с конфликтами, находящимися в судебном процессе. Кроме того, пополнению клиентской базы способствует сарафанное радио, когда бывшие клиенты рассказывают о клинике знакомым.¹²² Презентация студентами Конфликтологической клиники на Форумах Труда в 2020 и 2021 г. также привлекла новых клиентов.¹²³

Как было обозначено в разделах про конфликтологическое консультирование и медиацию, сфера применения этих конфликтологических технологий очень обширна. Обращение в Конфликтологическую клинику возможно по самым разнообразным конфликтным ситуациям.

Специалисты имели дело с большим количеством семейных споров. Это, например, отношения между супругами, детско-родительские конфликты, причем зачастую между родителями и уже взрослыми детьми, однако медиации и консультации по поводу конфликтов между родителями и несовершеннолетними детьми также присутствуют. Нередко рассматривались случаи раздела имущества, опекой над детьми и определения порядка общения с ними после развода. Также довольно частой причиной обращения являются проблемы во взаимоотношениях с родственниками.¹²⁴

При работе с конфликтами, в которых присутствует ребёнок, медиаторы и консультанты клиники выстраивают работу таким образом, чтобы ребёнок имел возможность высказать своё мнение и видение ситуации. Осознание влияния конфликта на ребёнка может помочь родителям в нахождении решения конфликта.

¹²² Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 166-168

¹²³ Морев Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 91-92

¹²⁴ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 166-169

Несмотря на возраст, на юного клиента клиники распространяются все принципы работы медиации, в том числе принцип добровольности. Дети также могут работать индивидуально с медиатором, самостоятельно решая, что можно и нужно рассказывать при родителях на общем обсуждении.¹²⁵

Кроме того, в клинике имеются отработанные заявки по теме отношений с друзьями, соседями.

Ещё одной областью работы Конфликтологической клиники являются различные конфликты в организации. Это проведение медиаций и консультаций на тему отношений с сотрудниками, подчинёнными, коллегами, деловыми партнёрами, а также с клиентами, другими отделами или подразделениями компании.

Ко всему вышперечисленному, необходимо добавить, что клиенты клиники обращались и с такими вопросами, как недвижимость (продажа, покупка и т.д.), раздел бизнеса и возврат долгов.¹²⁶

Конфликтологическая клиника имеет опыт проведения медиаций и консультаций в образовательной сфере, связанной с взаимоотношениями одноклассников, учителей и администрацией учебного заведения. В школах и учреждениях среднего специального образования (колледжах), с которыми взаимодействует клиника, предельно важно, помимо работы с самим конфликтом, проработка неравного баланса сил между, например, обучающимся и педагогом.

У клиники есть история сотрудничества с Санкт-Петербургским Радиотехническим колледжем, ставшим местом применения конфликтологических технологий для работы с внутренними трудностями.¹²⁷ которая демонстрирует потребность в проведении консультаций, медиаций, тренингов для подрастающего поколения и администрации учебных

¹²⁵ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 91-92

¹²⁶ Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники. 2012. С. 169-170

¹²⁷ Иванова Е. Н. Добрякова М. Г., Логинова И. Е. Возможности медиации в колледже // Конфликтология. 2019. № 14(1). С. 95

заведений. Такое партнёрское взаимодействие позволило не только разрешить конфликтные ситуации, но и улучшило психологический комфорт в колледже и отношения между всеми участниками учебного процесса, а также получить опыт образовательных медиаций и консультаций для студентов-сотрудников.

Как упоминалось ранее, деятельность клиники заключается и в участии в различных мероприятиях.

Так, студенты-сотрудники при содействии преподавателей принимали участие в Санкт-Петербургских международных форумах труда. Дебют Конфликтологической клиники на Форуме Труда состоялся в 2020 г., который произвёл положительное впечатление на организаторов и гостей мероприятия.¹²⁸ Основываясь на обратной связи зрителей IV Форума Труда, а также самостоятельном анализе проделанной работы, сотрудники подготовили программу презентации клиники на V Форуме Труда. Помимо информационных стендов, учебных демонстрационных медиаций и общения с аудиторией, представители клиник поучаствовали в конкурсе студенческих проектов «Мы хотим здесь работать». Сотрудники клиники рассказали, что они, как будущие конфликтологи, ждут от современного работодателя и что могут ему сами предложить как специалисты. Конфликтологическая клиника стала победителем данного конкурса.

Кроме того, участие в медиациях и консультациях в роли наблюдателей и ко-консультантов (ко-медиаторов) дало практический опыт студентам, выступающим на международных конкурсах в Казани и Минске. Такие возможности, в том числе, позволяют студентам-конфликтологам Санкт-Петербургского государственного университета в течение нескольких лет занимать призовые места.

Всё это свидетельствует о том, что деятельность, а также накопленный за десять лет существования опыт Конфликтологической клиники очень

¹²⁸ Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. 2020. С. 92

обширны. Клиника затрагивает, эффективно применяя технологии практической конфликтологии, предоставляет возможность доступной и квалифицированной помощи по самым различным вопросам. Труд сотрудников и преподавателей показывает результативность и востребованность, о чём свидетельствуют отзывы клиентов, а также их повторные обращения и советы знакомым. Они говорят не только о том, что конфликт удалось разрешить, но и о том, что посещение клиники в целом повлияло на их жизнь, взаимодействие с другими людьми и самостоятельный поиск путей решения трудностей.¹²⁹

Подводя итог, можно говорить о том, что работа клиники способствует популяризации медиации и конфликтологического консультирования, просвещению населения в области конфликтологии, развитию различных навыков и новых направлений деятельности, а также помощи в конфликтных ситуациях. Труд преподавателей и студентов клиники направлен на увеличение востребованности конфликтологического консультирования, медиации и внедрения их в жизнь граждан.

Роли клинического подхода в жизни студентов и выпускников посвящено исследование, результаты которого представлены в следующем параграфе.

2.3. Эмпирическое исследование роли клиники для сотрудников

В рамках данной работы было проведено исследование о роли клиники для её сотрудников. Для этого были использованы два метода работы: углублённое структурированное интервью и опрос. По материалам интервью и целенаправленного взаимодействия с опытными медиаторами была разработана анкета-опросник.

Углублённое структурированное интервью было проведено с 8 респондентами, все они долгие годы являлись или являются сотрудниками Конфликтологической клиники. Под сотрудниками понимаются студенты и выпускники кафедры конфликтологии Санкт-Петербургского

¹²⁹ Иванова Е. Н. Когнитивные аспекты работы с конфликтов. – СПб., 2012. С. 114-115

государственного университета. Респонденты были найдены через базы наблюдателей Конфликтологической клиники, посредством которых сотрудники приглашаются на консультации и медиации. Все респонденты получили или получают образование на кафедре конфликтологии СПбГУ (на уровне бакалавриата или магистратуры). С одним из интервьюируемых оно было проведено офлайн, с 7 – удалённо через платформу ZOOM. Цель интервью: выяснить, какое значение работа в Конфликтологической клинике СПбГУ имеет для профессионального роста, процесса образования (поскольку не все респонденты окончили обучение), повседневной жизни и мотивации в вышеупомянутых областях.

Респондентам были заданы вопросы о том, как они узнали о клинике; какие виды деятельности они осуществляли в клинике; какие аспекты их деятельности в клинике оказались полезными в ходе обучения и в последующей профессиональной деятельности и повседневной жизни. В соответствии с этой информацией ставилась задача проанализировать роль Конфликтологической клиники для формирования профессиональных навыков области конфликтологического консультирования и медиации. Были заданы вопросы, насколько студенты-сотрудники (выпускники-сотрудники) удовлетворены своим времяпрепровождением в клинике; насколько они получили подтверждение теории, изучаемой на занятиях, в практической работе; проходили ли входное консультирование и были ли в роли клиентов (не учитывая входное консультирование), какие впечатления остались от этих мероприятий; посоветовали бы посещение клиники друзьям, коллегам, родственникам и так далее; какие преимущества клиники респонденты видят для клиентов.

В опросе приняли участие 34 респондента. Участники углублённого структурированного интервью не принимали участие в опросе. Все респонденты опроса были также найдены через базы наблюдателей Конфликтологической клиники. Часть опрошенных получила или получает образование на кафедре конфликтологии Санкт-Петербургского

государственного университета (на уровне бакалавриата или магистратуры). Другая часть выборки была представлена специалистами, проходившими повышение квалификации в рамках клиники и впоследствии оставшимися в ней в качестве сотрудников. Заполнение анкеты-опросника проводилось в Google-форме с последовательными закрытыми и открытыми вопросами.

Респонденты отвечали на вопросы относительно того, откуда они узнали о Конфликтологической клинике; их деятельности в клинике; уровня образования; связи профессиональной деятельности с медиацией и конфликтологическим консультированием; влияния практики в клинике на рабочую и повседневную сферу. Были заданы вопросы о том, участвуют респонденты в работе клиники для прохождения учебной и производственной практики (как студенты по направлению «конфликтология» СПбГУ) или для себя. Также были вопросы о том, проходили ли респонденты входное консультирование, какие остались впечатления, и были ли клиентами (помимо входного консультирования). Помимо этого, в опросе были вопросы о степени удовлетворённости респондентов пребыванием в клинике; о том, в какой мере респонденты получили подтверждение теории на практике; с какой вероятностью посоветовали бы обращение в клинику друзьями, коллегам, родственникам и так далее; какие есть преимущества для клиентов.

По результатам интервью респондентами были названы следующие источники первичной информации, из которых они узнали о Конфликтологической клинике: преподаватели кафедры; одногруппники; студенты старших курсов, проводившие тренинги от клиники; Форум Труда, стенд клиники в Институте философии. Важно отметить, что все участники интервью участвовали (участвуют) в деятельности клиники по собственному желанию, имея заинтересованность, а не ради прохождения формальной учебной практики. Один из респондентов отметил «спортивный интерес и стремление получить житейский опыт».

В результате интервью выяснилось, что только один респондент, обучающийся на третьем курсе бакалавриата и первый год участвующий в деятельности клиники, выступал в ней исключительно в роли наблюдателя. Стоит отметить и то, что данный участник является единственным, чья нынешняя профессиональная деятельность никак не связана с медиацией, конфликтологией или конфликтологическим консультированием.

Остальные семь опрошенных, среди которых шесть уже окончили магистерскую ступень образования, а один – в процессе её получения, работают в сферах, прямо или косвенно связанных с медиацией или консультированием. Они тоже были (а некоторые и продолжают быть) наблюдателями, а также смогли поработать в паре с опытными преподавателями на медиациях и консультациях и поучаствовать в других видах деятельности. Это и организационная работа, и проведение тренингов, и обучение младших курсов, и выступления с конфликтологическими презентациями в различных образовательных учреждениях (школах, колледжах) и на городских мероприятиях (например, на Форумах Труда).

Двое респондентов отметили проведение мероприятий в школах и в целом работу с организационными делами Конфликтологической клиники как начало реализации собственных профессиональных проектов. Это создание некоммерческой организации «Институт мира и исследования конфликтов», занимающейся переговорами, медиацией, обучением в сфере конфликтологии, издательством научно-популярной литературы.¹³⁰ А также реализация проект-тренинга для школьников о противостоянии буллингу (от англ. *bullying* – агрессивная травля одного из членов коллектива) «ОдноКЛАССники».¹³¹ Было отмечено, что в основе Конфликтологической клиники лежит бизнес менеджмент – умение работать в команде и режиме

¹³⁰ Институт мира и исследования конфликтов [Электронный ресурс] URL: <https://www.cdfconflict.com> (дата обращения: 18.05.2021)

¹³¹ ОдноКЛАССники [Электронный ресурс] URL: <https://www.instagram.com/classmates.ms/> (дата обращения: 18.05.2021)

многозадачности, оформлять документы, планировать, пробовать новые способы работы.

Все респонденты сообщили, что участие в конфликтологических консультациях, медиациях в качестве наблюдателей и ко-медиаторов (ко-консультантов) способствовало развитию навыков взаимодействия с самыми разными людьми, которые выступают в их профессиональной жизни как клиенты, коллеги, начальство. «Клиника развила навык общения с начальством, с коллегами, с людьми в целом, ведь все мы люди», – добавил один из респондентов. Примерно половина респондентов интервью отметили, что как такового «общения с начальством» в клинике не наблюдалось, поскольку коммуникация с преподавателями была (есть) непринуждённой и доброжелательной.

Разнообразие случаев, с которыми реальные клиенты приходили в клинику, позволило респондентам уже в студенческие годы получить навык работы с деликатными и тяжёлыми темами (например, проблемами в интимной жизни, манипуляциями детьми, крайне напряжённой эмоциональной обстановкой, слезами). Участники интервью отметили, что намного безопаснее и продуктивнее впервые встретиться с такими вопросами под контролем опытных преподавателей, нежели в самостоятельной практике.

Было замечено и то, что написание отчётов в клинике о проведённой работе с клиентами, которые составляются после каждой встречи, помогает написанию подобных документов на работе у тех респондентов, чья деятельность напрямую связана с медиацией. Складывается понимание, как лучше описать случай, чтобы не исказить факты, но при этом сохранить конфиденциальность.

Кроме вышперечисленного, участники интервью сказали, что участие в работе клиники оказалось полезным в приобретении новых знакомств; при собеседовании на работу; для понимания процедурных вопросов медиации (например, следования стадиям процесса или организации пространства

переговоров); в искусстве задавать вопросы и доносить свои мысли. Также респонденты отметили изменения мышления. В частности, это понимание, что люди могут совершенно по-разному смотреть на одну и ту же ситуацию или что конфликты и эмоции – это естественно, и с ними нужно уметь работать, а не принимать сложные ситуации на свой счёт.

Все респонденты отметили, что деятельность в клинике дала подтверждение теоретических знаний на практике. Деятельность в клинике оказалась не только показательной и полезной, но и интересной. «Не помню ничего неинтересного в клинике как наблюдатель», «Подтверждение теории на практике – 20 из 10», «Я поняла, как это работает в ситуации с живыми людьми, какая у них может быть реакция, какие необходимо применять техники и от чего это зависит», – прокомментировали участники интервью. Один из респондентов отметил и то, что вопрос подтверждения теоретических знаний работает в две стороны – сотрудники клиники, с одной стороны, видят подтверждение изученной теории на практике, и, с другой стороны, увиденное на практике затем оформляется в голове как рабочие (или нерабочие, ведь негативный опыт также полезен, как и позитивный) инструменты.

7 из 8 участников интервью назвали ещё одну вещь из деятельности в Конфликтологической клинике, которая оказалась полезной как в профессии, так и в повседневной жизни – это рефлексия, осознание и проработка собственных проблем и сложностей. Клиника помогла респондентам в переосмыслении некоторых ценностей, собственных реакций, поведения, слов или прошлых конфликтов. «Работая с любыми случаями, ты прямо или опосредованно прорабатываешь свои собственные проблемы», «Помогая другим, помогаешь себе», – прокомментировали интервьюируемые.

Все респонденты отметили высокий интерес и желание поработать с реальными, «живыми» случаями, и что именно клиника выступила возможностью прикоснуться к практике.

По правилам клиники, для того, чтобы стать наблюдателем, необходимо пройти входное консультирование. При анализе интервью выяснилось, что те респонденты, которые обучались по направлению «конфликтология» на уровне бакалавриата, проходили входное консультирование. Двое респондентов, получивших образование бакалавров в других учебных заведениях и обучившихся на кафедре конфликтологии в магистратуре, входное консультирование не проходили.

Среди шестерых участников интервью, которые прошли этот этап, один респондент рассказал, что встреча оказалась бесполезной и разочаровала, на ней был незнакомый консультант. «С чем пришла, с тем и ушла. Было ощущение, что за мной просто повторили сказанное» – поделился респондент.

Один респондент, у которого входную консультацию проводили студенты старших курсов, выразил нейтральное отношение к этому событию. «Это было скорее весело, чем продуктивно».

Четверо сотрудников клиники отметили, что входная консультация оказалась очень эффективной и полезной. Таким мнением они поделились: «Ощущения остались самые позитивные, потому что ожидания были занижены, настроение сначала было скептическое, но консультанты были тёплые, душевные, и проблема, которую я долго не могла решить, разрешилась после входного консультирования»; «Собираясь идти на консультирование, я думал, что у меня нет проблем, а в итоге чуть не расплакался в конце консультации. К тому же оказалось, что ощущение себя в роли клиента формирует экологичный и безопасный подход к работе»; «Входное консультирование было очень полезно, после него я даже записывалась второй раз, чтобы проработать проблему. Помогла грамотная работа, благодаря которой я взглянула страху в глаза и смогла с ним справиться. Это опыт нелёгкий, но очень полезный.»; «Впечатления сначала были неоднозначные, но со временем поняла, что это было сопротивление

внутренней работе над проблемой. Входная консультация сыграла в долгосрочной перспективе и помогла разрешить конфликта».

Трое респондентов также обращались в клинику как самостоятельные клиенты с собственной проблемой. Все трое отметили, что работа была высокопрофессиональной и полезной. Ещё четверо выразили готовность обратиться в Конфликтологическую клинику как клиенты в случае возникновения конфликта, с которым бы участники интервью не смогли справиться самостоятельно. Один респондент поделился, что на данный момент не видит себя клиентов клиники: «Я мало склонен к такому решению проблем, несмотря на то, что я знаю об эффективности медиации, для меня это была бы крайняя мера».

Участниками интервью были высказаны опасения относительно того, что на их потенциальной консультации или медиации могут быть знакомые люди в качестве наблюдателей или консультантов. Однако респонденты вспомнили о возможности согласования наблюдателей и консультантов с клиентом, если клиент хочет сохранить полную анонимность и не встретиться со знакомыми. Необходимо отметить, что большинство респондентов рассказали, что благодаря конфликтологическому образованию и практике в клинике, они чувствуют уверенность в разрешении многих своих конфликтов. «Если ты не клиент клиники в прямом смысле, ты всегда косвенно клиент преподавателей на занятиях», – выразил мнение один из опрошенных.

Все респонденты сказали, что посоветовали бы обращение к конфликтологическому консультированию или медиации в Конфликтологической клинике, и 7 из 8 уже делали это, по их рекомендациям знакомые записывались как клиенты. Один из респондентов, работающий в сфере медиации, перенаправлял в Конфликтологическую клинику не только клиентов, но и людей, получивших образование медиатора и желающих практиковаться.

Также все участники интервью сошлись в высокой оценке общей удовлетворённостью участием в делах клиники. Многие выразили желание получать больше приглашений на роль наблюдателей и ко-консультантов (ко-медиаторов). Анализ ответов на данный вопрос показал, что большинство людей, уже имеющих опыт работы в команде с преподавателями, сначала чувствуют неловкость в том, чтобы задавать вопросы, ощущают страх совершить ошибку и получить негативную оценку от преподавателей. Однако было замечено, что с каждым новым случаем и поддержкой от преподавателей такие мысли пропадают, появляется ощущение работы на правах полноценных коллег.

Рассуждая на тему того, какие есть преимущества для клиентов при обращении в клинику, респондентами были отмечены ряд достоинств: это бесплатная помощь, а значит и помощь социально незащищённым слоям населения (в то же время необходимо качественно объяснять клиентам причину безвозмездности услуг, поскольку важно, чтобы клиенты с уважением относились к клинике); медиация и консультирование – эффективные способы решения проблемы; престиж Санкт-Петербургского государственного университета и доверие к его подразделениям; высокий профессионализм предоставляемой помощи; право выбрать консультанта (медиатора), в том числе из известных преподавателей; возможность анонимного обращения; возможность онлайн работы; отсутствие принуждения (и при обращении в клинику, и при реализации договорённостей); диспетчеризация (при необходимости) в другие университетские клиники; доступность и оперативность помощи («Позвонил, записался, пришёл на консультацию», – комментирует один из респондентов).

Помимо влияния на профессиональную жизнь, респонденты подтвердили, что Конфликтологическая клиника оказала комплексное влияние на повседневную жизнь. Изменилось и общение с друзьями, лицами противоположного пола и семьёй (появился анализ взаимоотношений,

советы), и поведение в конфликтных ситуациях (иногда в виде сглаживания углов, а иногда в виде провоцирования). Поменялось и самоощущение, произошло осознание собственных трудностей, с которыми необходимо работать. Рассеялось мнение, что обращаются к специалистам «дефектные» или слабые люди, наоборот, сложилось убеждённость, что просить помощи – это нормально. Также стало проще складываться общение с любыми новыми людьми. Появился навык быстро ориентироваться в ситуации, проверять на реалистичность, грамотно задавать вопросы и преподносить информацию, отражать манипуляции, возражения. Один из участников интервью отметил, что после работы в клинике появилось ощущение, что «собственные проблемы – полная ерунда, и всё в жизни хорошо». «Теперь внутренний конфликтолог всегда с собой», «Я теперь сам себе медиатор», – прокомментировали данный вопрос интервьюируемые.

В конце интервью респонденты высказали ряд интересных мыслей относительно Конфликтологической клиники СПбГУ: «Не сходить в клинику – это несерьёзно. Если ты собираешься работать в сфере медиации и консультирования – такой опыт обязателен. Если не собираешься – очень полезен»; «Очень нравилось наблюдать за прогрессом постоянных клиентов»; «После участия в клинике я чувствую своё преимущество в сравнении с другими коллегами»; «Клиника дарит ощущение, что специальность конфликтолога действительно кому-то нужна и что она даёт реальные результаты»; «Наша клиника популяризирует конфликтологию и показывает, что на неё есть спрос», «Это был самый интересный опыт за время обучения в ВУЗе».

Респонденты интервью не участвовали в данном опросе. Для наглядности результатов к некоторым вопросам добавлено графическое изображение ответов. Для наглядности часть результатов опроса представлена в графическом виде

Большая часть опрошенных, а именно 76%, узнали о возможностях клиники от преподавателей. Также респонденты отметили, что получали

информацию о клинике от знакомых, друзей, одногруппников, группы клиники в социальной сети Вконтакте, официального сайта Санкт-Петербургского государственного университета, Форума Труда.

На рисунке 1 указаны уровни образования, имеющиеся у сотрудников Конфликтологической клиники.



Рис. 1 – Уровень образования сотрудников Конфликтологической Клиники СПбГУ.

На рисунке 2 представлены формы работы, в которых принимали участие респонденты опроса. Участники опроса могли выбрать несколько вариантов ответов.

Из представленного рисунка 2 видно, что все респонденты имеют опыт участия в консультациях и медиациях как наблюдатели, 35% опрошенных уже работала как ко-консультант (ко-медиатор).

Ответ на вопрос о том, связана ли профессиональная деятельность с консультированием и медиацией, представлен на рисунке 3.

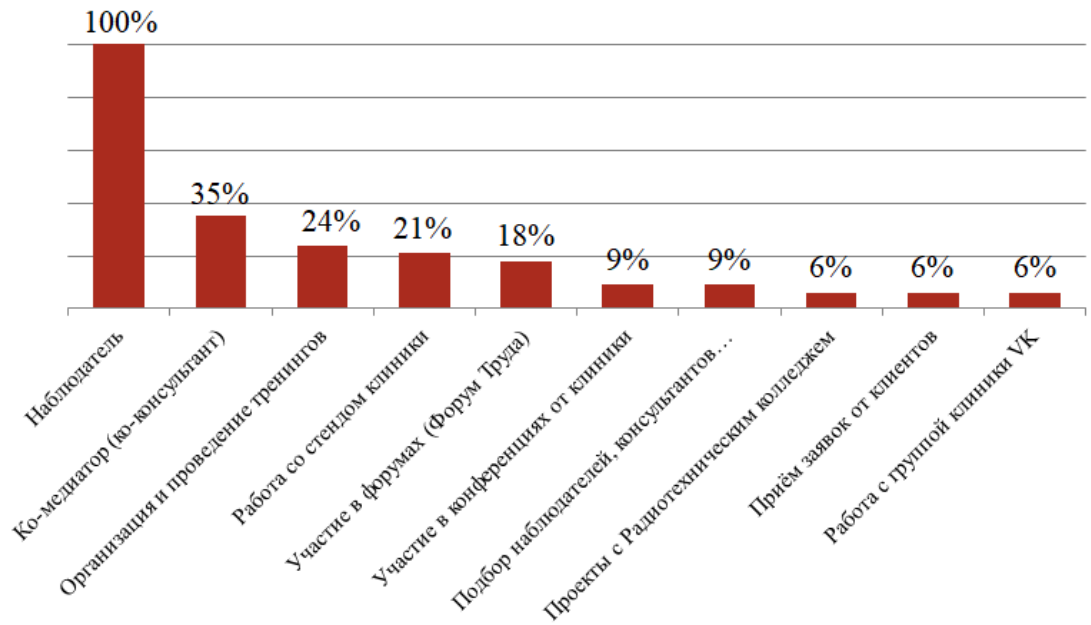


Рис. 2 – Формы работы в Конфликтологической клинике СПбГУ.



Рис. 3 – Связь профессиональной деятельности с конфликтологическим консультированием/медиацией.

Данные с рисунка 3 показывают, что профессии более половины респондентов связаны с практической конфликтологией. Пять других респондентов имеют работу в других сферах. На рисунке 4 представлена информация о том, что все работающие респонденты (27 человек) отметили из их деятельности в клинике как полезные аспекты для нынешней работы. Наиболее популярным ответом оказался вариант про получение навыков общения с реальными клиентами, который соответствует основной цели

клинического подхода – возможности на первых порах профессионального пути поработать с реальными случаями. Его отметили 59% работающих участников опроса.

Студенты бакалавриата по направлению «конфликтология» в СПбГУ проходят обязательную учебную и производственную практику на третьем курсе обучения в Конфликтологической клинике. В связи с этим респондентам был задан вопрос о том, с какой целью они работают (работали) в клинике. Ответы на данный вопрос представлены на рисунке 5.

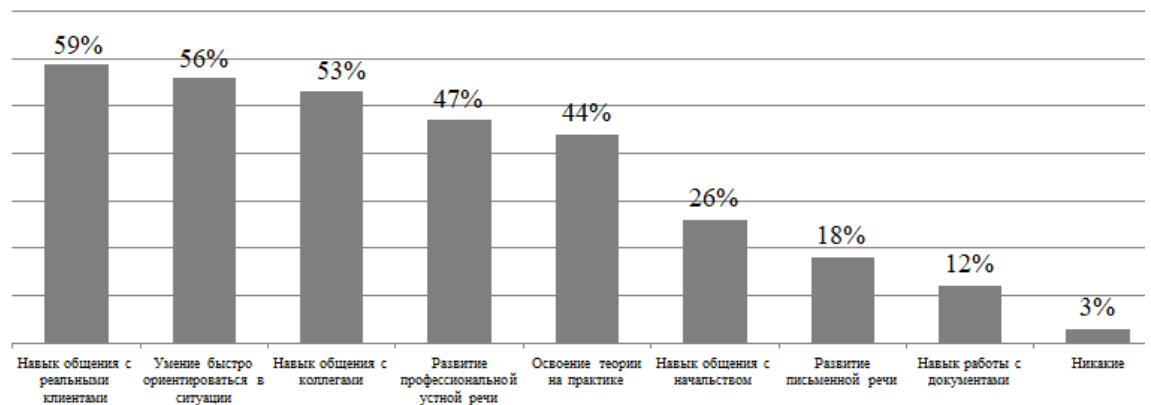


Рис. 4 – Аспекты деятельности в Конфликтологической клинике СПбГУ, которые оказались полезными в работе.



Рис. 5 – Цели участия в Конфликтологической клинике СПбГУ.

Результаты вопроса про цели участие в работе клинике показывают, что более половины участников опроса, а именно 62%, находятся (находились) в структуре только для прохождения обязательной практики.

Данные с рисунка 6 показывают, что не все респонденты проходили входное консультирование.

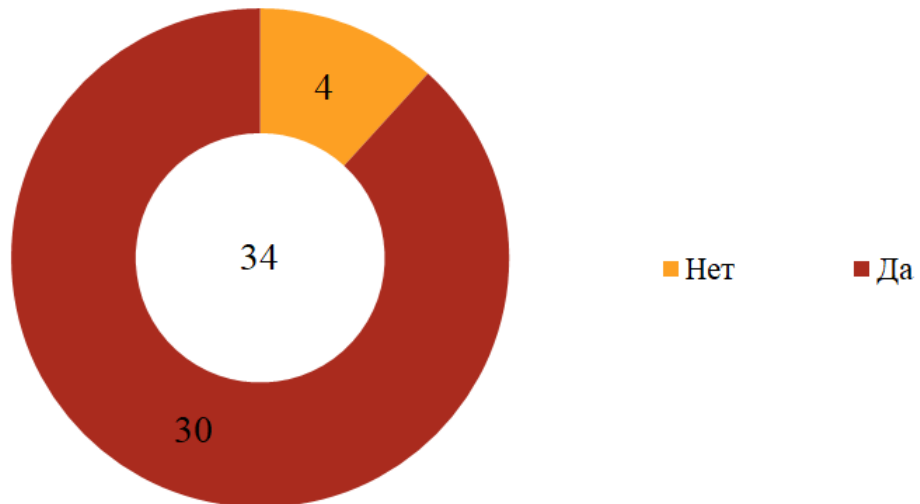


Рис. 6 – Было ли входное консультирование в Конфликтологической клинике СПбГУ.

87% из тех респондентов, которые прошли входное консультирование, поделились своими впечатлениями относительно него. Один участник опроса написал, что пришёл на консультацию с выдуманной историей и теперь сожалеет, что не предложил на входном консультировании реальный конфликт. Двое респондентов не отметили своих впечатлений. 17 человек, которые составляют 57% от числа прошедших данную процедуру, ответили, что входное консультирование было полезным, и помогло решить конфликт, по-новому взглянуть на ситуацию. Один из них сообщил, что после прохождения входного консультирования появился интерес и желание практиковать медиацию. 17% опрошенных отметили, что входное консультирование прошло, в целом, интересно, но проблема не была решена.

Важно помнить, что основная цель входного консультирования – почувствовать будущему сотруднику, как это – быть клиентом. Это предназначено для повышения эмпатии и деликатности со стороны сотрудников. Для разрешения конфликта необходимо наличие сильной мотивации его решить, и, кроме того, не все проблемы можно решить за одну встречу со специалистом. Сотрудники клиники всегда могут обратиться в неё

как клиенты. На рисунке 7 видно, что из опрошенных четыре человека, которые составляют 12%, обращались в клинику самостоятельно, не считая входное консультирование.



Рис. 7 – Посещение Конфликтологической клиник СПбГУ как клиент (не считая входное консультирование).

При этом на рисунке 8 видно, что 85% респондентов выражает готовность самостоятельно обратиться к консультированию или медиации в Конфликтологической клинике в случае возникновения проблемы.

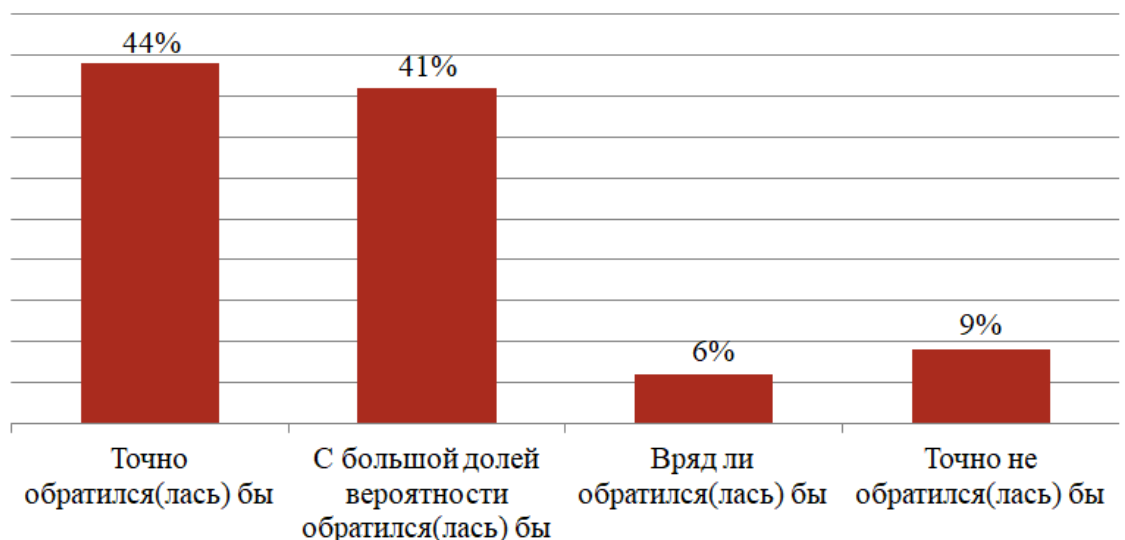


Рис. 8 – Степень вероятности посещения Конфликтологической клиники СПбГУ как клиента.

Также респонденты отвечали на вопрос относительно готовности посоветовать посещение клиники своим друзьям, коллегам, родственникам и

так далее. Согласно рисунку 9, 76% участников опроса либо уже советовали, либо точно сделали бы это. Показательным является и то, что вариант «точно не стал(а) бы советовал» не выбрал ни один опрошенный.

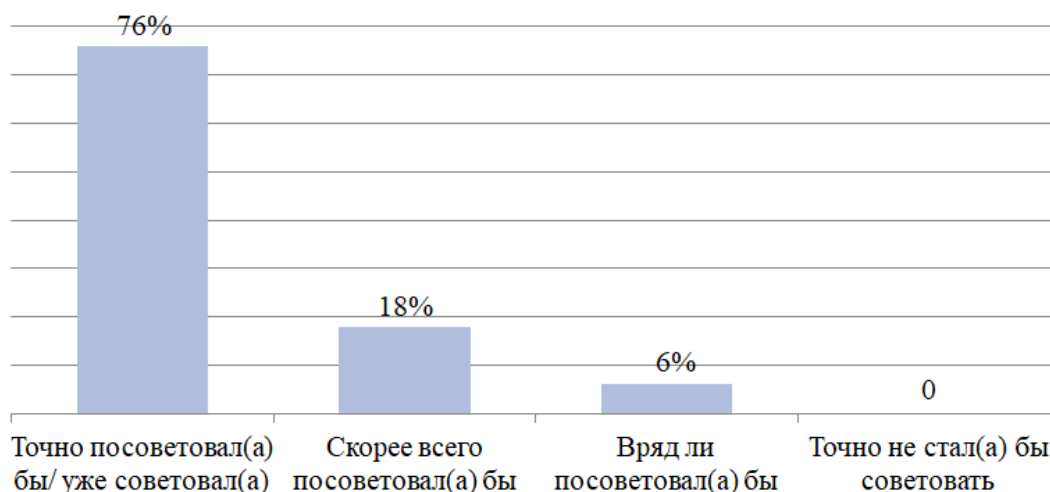


Рис. 9 – Степень вероятности совета друзьям, родственникам, коллегам и так далее обратиться к конфликтологическому консультированию/медиации в Конфликтологической клинике СПбГУ.

Также сотрудники клиники выразили высокую оценку удовлетворённости своим участием в качестве наблюдателей, консультантов (медиаторов) в клинике – об этом сообщил 91% респондентов. Ни один участник не выбрал ответ «абсолютно не удовлетворен(а)». Эти данные видны на рисунке 10.

Такая высокая оценка может быть связана с тем, что большинство участников опроса получили подтверждение теоретических знаний на практике, о чём свидетельствует рисунок 11.

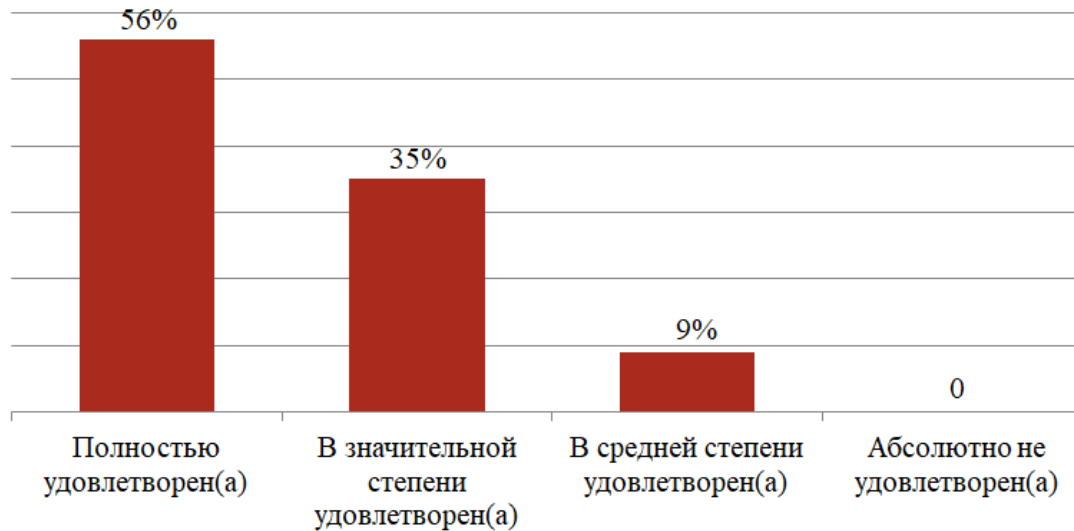


Рис. 10 – Общая удовлетворённость участие в наблюдении и/или проведении консультаций/медиаций в Конфликтологической клинике СПбГУ.

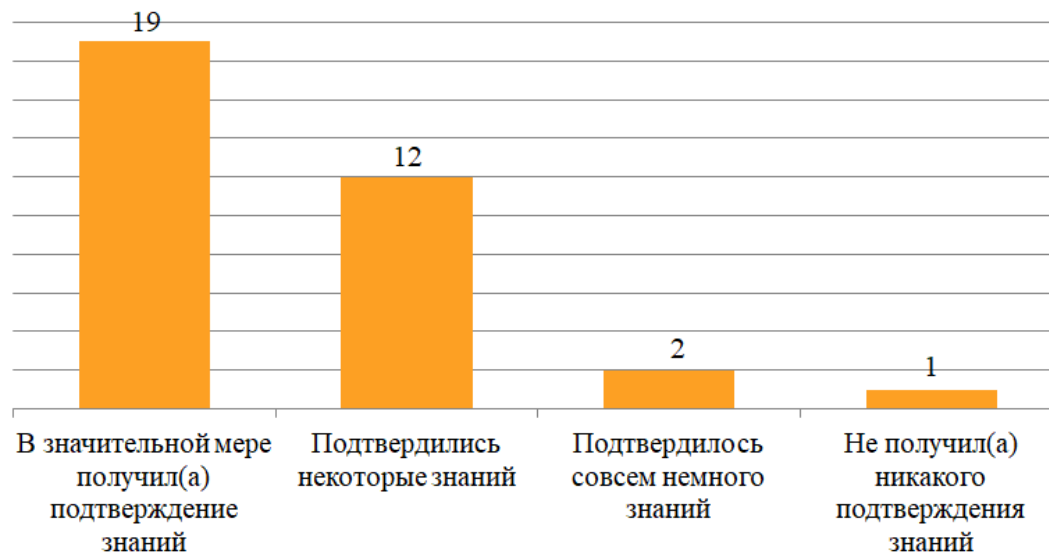


Рис. 11 – Степень подтверждения теоретических знаний на практике.

Участники опроса, так же, как и участники интервью, отвечали на вопрос о том, какие преимущества обращения в Конфликтологическую клинику СПбГУ для клиентов они видят. Респонденты могли выбрать несколько ответов. 82% участников отметило, что это бесплатно, и 79% респондентов выбрали ответ «доброжелательная и доверительная обстановка», которая важна для открытого диалога по поиску решений проблемы. Также многие сошлись во мнении, что медиация и конфликтологическое консультирование – это эффективная технология

работы с конфликтом. Все ответы на данный вопрос представлены на рисунке 12.

Финальным в анкете был вопрос относительно влияния деятельности в клинике на повседневную жизнь. 32% респондентов написали, что конкретное пребывание в клинике никак не повлияло ни на них, скорее комплексно отразилось обучение конфликтологии и медиации. 68% участника опроса сказали, что работа в клинике в значительной мере повлияла на отношение к конфликту. «Перестал бояться и полюбил конфликты», «Пусть конфликты лучше будут, чем нет» – прокомментировали опрошенные. Кроме того, было отмечено улучшение взаимоотношений с близкими людьми и обретение друзей по интересам. Также клиника способствовала развитию толерантности и расширению кругозора. Была отмечена и работа над собой – анализ своего поведения, слов, повышение навыка задавать вопросы и решать собственные трудности.

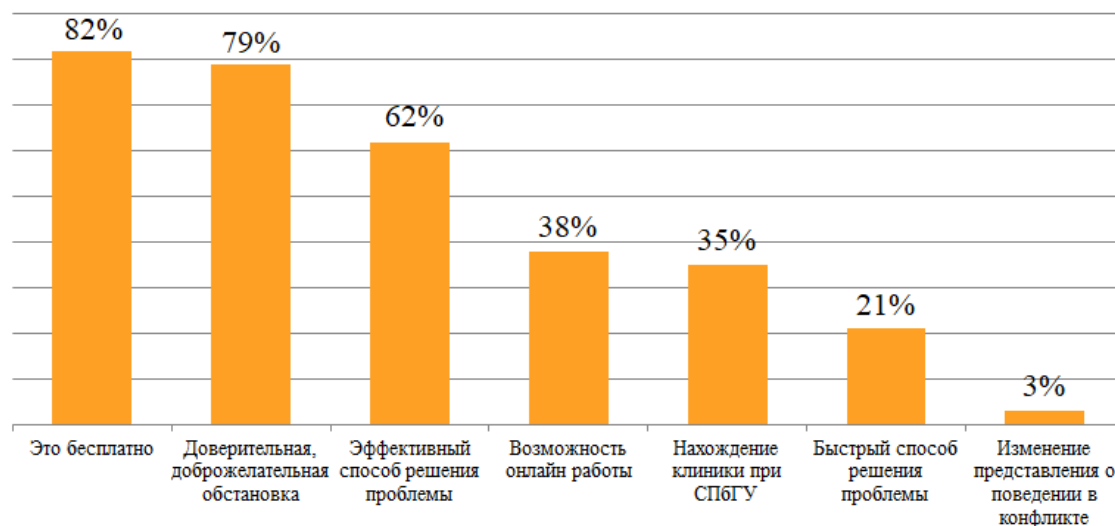


Рис. 12 – Преимущества посещения консультаций/медиаций в Конфликтологической клинике СПбГУ для клиентов по мнению сотрудников.

Результаты интервью и опроса показали, что роль Конфликтологической клиники Санкт-Петербургского государственного университета для студентов и выпускников очень значима.

В профессиональной сфере, вне зависимости от её связи с медиацией и консультированием, клиника способствует развитию навыков

взаимодействия с самыми разными людьми (клиентами, коллегами, руководителями). Кроме того, благодаря участию в делах клиники важные теоретические аспекты конфликтологии надёжно укладываются в мышлении, сотрудники обретают умение быстро ориентироваться в ситуации и грамотно общаться. Как было отмечено в интервью, организационная работа в клинике обучает ведению проектов, которые присутствуют в жизни многих организаций и лежат в основе бизнеса. На успех в профессии сотрудников клиники влияет и то, что она подталкивает на проработку собственных проблем и трудностей во взаимоотношениях с близкими людьми. Чувствуя себя уверенно, спокойно и комфортно, зная свои сильные и слабые стороны, медиаторы и консультанты способны оказать высокопрофессиональную помощь клиентам или же перенаправить их к другим специалистам, чья помощь окажется более необходимой.

Большинство респондентов опроса и интервью работают в сферах, прямо или косвенно связанных с конфликтологией, медиацией и консультированием, показывая в них высокие результаты и занимая высокие должности.

Таким образом, клиника позволяет её сотрудникам стать компетентными профессионалами в области конфликтологии.

Всё это способствует популяризации медиации и конфликтологического консультирования, а также повышению мотивации обучающихся. Это объясняется, во-первых, возможностью студентам-сотрудникам работать вместе с опытными медиаторами-практиками и предоставлять квалифицированную помощь клиентам в рамках Конфликтологической клиники. Во-вторых, тем, что сами сотрудники, а также довольные результатом и процессом клиенты советуют данный способ разрешения конфликтов своим знакомым.

Следует отметить и то, что эмпирическое исследование помогло увидеть реальные ресурсы для корректировок в работе Конфликтологической клиники.

Подводя итог, можно сказать, что клинический подход в практической конфликтологии играет важную роль в её развитии и формировании новых высококлассных специалистов.

Заключение

В результате написания работы все поставленные задачи были выполнены, а поставленную цель удалось достичь. Выдвинутые гипотезы были подтверждены.

В ходе подготовки выпускной квалификационной работы были рассмотрены истоки клинического подхода, а также его основной замысел – обучение студентов и молодых выпускников практическим навыкам под руководством профессионалов, предоставление возможности работать с реальными клиентами и набираться опыта. Также была представлена информация об эффективных технологиях практической конфликтологии, набирающих популярность в России – конфликтологическом консультировании и медиации. Были приведены их понятия, описаны методы работы, принципы, стадии, функции и условия для успешной работы специалиста в вышеупомянутых областях.

Далее был изучен опыт применения клинического подхода в Санкт-Петербургском государственном университете, который продемонстрировал высокую заинтересованность первого университета России в организации в своих стенах обучающих клиник. На данный момент активно функционируют 13 клиник при различных кафедрах университета, в том числе, и при кафедре конфликтологии в Институте философии, которая является второй по времени возникновения в СПбГУ после юридической.

Исследованию Конфликтологической клиники было уделено особое внимание. В работе представлены цели и способы её работы, роль студентов и предоставляемые им возможности. В первую очередь это, конечно, участие в консультациях и медиациях с реальными клиентами. Такое право реализуется в виде исполнения роли наблюдателя, присутствующего на встречах, и ко-консультанта (ко-медиатора), напрямую взаимодействующего с обратившимися гражданами. Кроме этого, сотрудники клиники могут заниматься организационной деятельностью, которая, по результатам

интервью, открывает возможности для создания собственных профессиональных проектов.

Анализ проделанной работы с клиентами, а также отзывы самих сотрудников, показывают, что у студентов есть возможность попробовать свои силы в работе с самыми разными конфликтами. Более того, конфликты, с которыми приходилось сталкиваться в Конфликтологической клинике, порой оказываются самыми яркими, сложными и запоминающимися в деятельности начинающих медиаторов и консультантов.

Интервью и опрос показали, что участие в различных мероприятиях Конфликтологической клиники СПбГУ содействует формированию высокого профессионализма и умению работать с самыми разными клиентами как в области конфликтологии, так и в других рабочих сферах. Респонденты высказали высокую удовлетворённость клиническим подходом в медиации и конфликтологическом консультировании. Была также отмечена готовность рекомендовать обращение к таким методам работы с конфликтом. Советы и рекомендации свидетельствуют о популяризации медиации и конфликтологического консультированием посредством Конфликтологической клиники.

Организация тренингов и участие в различных форумах говорит о том, что Конфликтологическая клиника также развивает новые подходы в практической конфликтологии, которые показывают свою результативность (на основе обратной связи зрителей и заказчиков).

Важно обозначить и тот факт, что результаты проведённых опроса и углублённого структурированного интервью открывают дальнейшие направления исследований и показывают пути совершенствования клинической практики.

Таким образом, подводя итог выполненной выпускной квалификационной работе, можно сделать вывод, что сочетание клинического подхода с медиацией и конфликтологическим консультированием оказывает позитивное влияние на развитие,

востребованность конфликтологических технологий, а также на подготовку высококлассных специалистов, имеющих крепкую базу для будущего профессионального роста.

Список использованной литературы

1. Акашкина Т. Г., Бышов Д. В. Функции юридической клиники [Электронный ресурс] // Огарев-online. 2015. № 5. Режим доступа: <http://journal.mrsu.ru/arts/funkcii-yuridicheskoij-kliniki> (дата обращения: 11.05.2021)
2. Афанасьев С. Ф. Рецензия на учебник «Альтернативное разрешение споров» под ред. Е. А. Борисовой // Вестник гражданского процесса. 2019. № 5. С.271-278.
3. Бакулина Л. Т., Валеев Д. Х., Тарханов И. А. Дмитрий Иванович Мейер – человек-эпоха // Ученые записки Казанского университета. 2019. Т. 161. кн. 4. С.8-29.
4. В СПбГУ открылась Клиника коммуникационных проектов [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/news-events/novosti/v-spbgu-otkrylas-klinika-kommunikacionnyh-proektov> (дата обращения: 10.05.2021)
5. Виноградова Е. В., Оганезова А. В. Альтернативное разрешение споров в странах Евразийского экономического союза: медиация // Евразийская адвокатура. 2020. № 1(44). С. 51-56.
6. Гайтова Л. Х.-М. Формирование профессионализма в юридической клинике ВУЗа и его социальная ценность // Право и образование. 2014. № 2. С. 68-71.
7. Гуркина О. В. Бесплатная юридическая помощь в субъекте Российской Федерации: состояние, проблемы, пути решения // Человек: преступление и наказание. 2012. № 4(79). С. 173-174.
8. Иванова Е. Н. Возможности медиации в восстановительном правосудии // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2010. № 4(48). С.164-170.
9. Иванова Е. Н. Конфликтологическая компетентность как фактор самореализации // Психологические проблемы самореализации личности. 2006. № 10. С. 218-234.

10. Иванова Е. Н. Конфликтологическое консультирование: учеб. пособие. – Новосибирск., 2012. – 202 с.
11. Иванова Е. Н. Опыт работы Службы конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как медиационной клиники // Третейский суд. 2012. № 4. С. 163-170.
12. Иванова Е. Н. Психологические аспекты обучения студентов медиации. Материалы XXII Международной научно-методической конференции «Современное образование: содержание, технологии, качество». СПб., 2021. С. 511-513.
13. Иванова Е. Н. Когнитивные аспекты работы с конфликтов. – СПб., 2012. – 272 с.
14. Иванова Е. Н. Тенденции и проблемы современной медиации // Конфликтология. 2011. № 1. С. 146-168.
15. Иванова Е. Н. Добрякова М. Г., Логинова И. Е. Возможности медиации в колледже // Конфликтология. 2019. № 14(1). С. 90-104.
16. Иванова Е. Н., Петрова Н. В. Обучение медиации как проблема // Конфликтология. 2017. № 3. С. 219-235.
17. Институт мира и исследования конфликтов [Электронный ресурс] URL: <https://www.cdfconflict.com> (дата обращения: 18.05.2021)
18. История юридической клиники [Электронный ресурс] URL: <http://law.spbu.ru/Structure/JurClinic/AboutClinic.aspx> (дата обращения: 05.04.2021)
19. Карпенко А. Д., Цимакуридзе Н. Т. Медиация как метод разрешения конфликтов через участие посредника // Экономика и предпринимательство. 2020. № 9. С. 1298-1307.
20. Консультирование как технология урегулирования конфликтов в организации / науч. ред. А. С. Запесоцкий. – СПб.: СПбГУП, 2019. – 160 с.
21. Конфликтологическая клиника (Служба медиации и консультирования в конфликте) [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v->

- spbgu/konfliktologicheskaya-klinika-sluzhba-mediicii (дата обращения: 05.05.2021)
22. Конфликтология: учебник / Г. И. Козырев. – 3е изд., испр. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. – 289 с.
23. Кочорова Л. В., Потапчук А. А., Афанасьева В. В. Краткая история университетских клиник в России и мире // Ученые записки СПбГМУ им. акад. И. П. Павлова. 2018. № 4. С. 26-30.
24. Масалков И. К. Возникновение клинического подхода в медицине и социологии // Вестник ЮУрГУ. 2006. № 2(57). С. 37-41.
25. Масалков И. К. Клиническая социология как пространство интервенции // Интер. 2009. № 5. С. 97-107.
26. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А. Н. Азарнова. – М.: Инфотропик Медия, 2015. – 288 с.
27. Медиация: Учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. – 480 с.
28. Методическое пособие для сотрудников службы конфликтологического консультирования и медиации. – СПб., 2011. – 75 с.
29. Модель Юридической клиники СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <http://law.spbu.ru/structure/JurClinic/ModelClinic.aspx> (дата обращения: 9.04.2021)
30. Морева Ю. В. Служба конфликтологического консультирования и медиации СПбГУ как база для практики студентов-конфликтологов. Материалы Международной научно-практической конференции «Медиация как способ разрешения конфликтов с участием несовершеннолетних: вопросы теории и практики (памяти Ольги Викторовны Аллахвердовой). Иваново, 2020. С. 89-93.
31. ОдноКЛАССники [Электронный ресурс] URL: <https://www.instagram.com/classmates.ms/> (дата обращения: 18.05.2021)

32. Практика по модели клиники в СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu> (дата обращения: 20.04.2021)
33. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. – 400 с.
34. Примириательные процедуры в суде / под ред. А. Д. Карпенко. – СПб.: ООО «Аргус», 2014. – 127 с.
35. О создании Института философии СПбГУ: Приказ от 31.12.2013 г. №4907/1. – СПб. – 2013. – 2 с.
36. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 193. – М. – 2010.
37. Психологическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://psy.spbu.ru/department/psychcentre> (дата обращения: 11.05.2021)
38. Психологическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/psihologicheskaya-klinika> (дата обращения: 11.05.2021)
39. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Проспект, 2020. – 536 с.
40. Служба психологической помощи СПбГУ [Электронный ресурс] URL: <https://psy.spbu.ru/department/psychcentre/sluzhba> (дата обращения: 11.05.2021)
41. Соколова Н. А. К вопросу о принципах медиации // Вестник Челябинского государственного педагогического университета. 2016. № 10. С.74-79.
42. Социологическая клиника прикладных исследований [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/sociologicheskaya-klinika-prikladnyh> (дата обращения: 12.05.2021)

43. Стребков А. И., Сунами А. Н. Клиническая форма организации практик в гуманитарном образовании // Высшее образование в России. 2021. Т. 30. № 2. С. 122-133.
44. Университет [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/universitet> (дата обращения: 10.05.2021)
45. Хрестоматия альтернативного разрешения споров: учебно-методические материалы и практические рекомендации / Сост. Г. В. Севастьянов. – СПб.: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2009. – 528 с.
46. Худойкина Т. В. Юридическая клиника как инновационная форма обучения студентов-юристов // Интеграция образования . 2014. № 1. С. 19-24.
47. Шеянов В. С., Велькина М. В. Преимущества медиации // Отечественная юриспруденция. 2016. № 5(7). С. 10-11.
48. Юридическая клиника [Электронный ресурс] URL: <https://spbu.ru/studentam/praktika/praktika-po-modeli-kliniki-v-spbgu/yuridicheskaya-klinika> (дата обращения: 9.05.2021)