

Электронное обучение медиаторов: опыт стран постсоветского пространства

М. А. АВДЫЕВ, директор Сибирского Центра конфликтологии



ПРИМИРИТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

Специфика курсов, направленных на развитие компетенций в сфере медиации, требует активно вовлекать в учебный процесс технологии электронного обучения, включая видеоконтент. Использование видеоматериалов в обучении расширяет возможности развития коммуникативных навыков и обратной связи — преподаватель-обучающийся. В данной статье рассматриваются преимущества включения видеоконтента и конференц-связи в систему управления курсами MOODLE (МУДЛ).

Ключевые слова: курсы медиации, дистанционный, электронный, инновации.

Электронное обучение (*e-Learning*) становится нормальной практикой для престижных ВУЗ США, ряда Европейских стран. В России¹ возможность электронного обучения лишь недавно была закреплена на уровне нормативного регулирования, но электронные, дистанционные технологии обучения медиаторов ещё не стали массовыми. В Республике Казахстан лишь обсуждается возможность применения электронных технологий в обучении. В Украине и Беларуси ещё не приняты сами законы о медиации. Вместе с тем, в данной статье рассматривается эксперимент по электронному обучению медиаторов в странах постсоветского пространства, и результаты этого эксперимента могут оказаться полезными для становления института медиации.

Федеральный закон № 11-ФЗ утвердил применения электронного обучения, и дистанционных образовательных технологий в Российской Федерации. Тем самым перед российскими центрами подготовки медиаторов открылся благоприятный шанс выйти за пределы региональных рынков и работать в масштабах всей страны, а говоря более точно — в масштабах стран постсоветского пространства, поддерживающих исторические, культурные и экономические связи. Для практикующих медиаторов аналогичные дистанционные технологии помогли мыслить глобально, понять тенденции общемировой индустрии посредничества и быть вовлеченными в международные проекты в сфере медиации. К сожалению, как любая инновация, процесс становления новых технологий коммуникаций и дистанционного образования сталкивается с трудностями не столько технического, сколько инфраструктурного характера, не технические факторы сдерживают ее развитие: скорее социальные — сильное сопротивление в сфере образования, государственного управления, судебных органах.

¹ Федеральный закон «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Об образовании» в части применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий» № 11-ФЗ от 22.08.2012.

Почему электронное образование?

Поскольку электронное образование закреплено в ст. 15 Закона «Об образовании» Российской Федерации, мы начнем разговор, опираясь на опыт и образовательные программы России, а затем сделаем обобщение с учетом действующих международных соглашений в сфере образования между странами — участниками таможенного союза и Евразийского Экономического Сообщества. Такой подход ни в коем случае не должен рассматриваться как умаление научных школ, образовательных программ и пилотных проектов каждой из рассматриваемых стран, а предпринят лишь с целью удобства изложения материала.

Договариваясь о терминологии, обращаем внимание на недопустимость смещения понятий электронного / дистанционного образования с заочным. Последнее подвергается справедливой критике (можно ли подготовить врача, психолога, конфликтолога, медиатора заочно — это вопрос риторический). Не случайно дважды за полгода кардинально изменилась позиция Министерства образования и науки РФ² по вопросу получения заочного образования и образования в форме экстерната³ по целому перечню специальностей. Между тем, электронное образование — это организация образовательного процесса с применением информационно-телекоммуникационных сетей, обеспечивающих передачу по линиям связи образовательного контента, взаимодействие участников образовательного процесса путем видео конференц-связи, а также использование баз данных с учебным контентом. Курсивом выделены слова из измененной ст. 15 ФЗ № 11 «Об образовании РФ».

За два года до принятия закона «О медиации» мы предприняли попытку обучения взрослых людей основам конфликтологии путем обобщения личной практики, опыта коллег и информации о конфликтах, почерпнутых из деловых изданий, а также открытой судебной практики. Мы столкнулись со сложностью набора групп слушателей, поскольку люди, занятые на работе, с трудом находят время для обучения в очной форме. В этой ситуации были востребованы более гибкие форматы обучения: дистанционные курсы с применением широкополосного Интернет и веб-камеры. Кроме того, обнаружилась нехватка литературы для обретения профессиональных компетенций конфликтологов, которые востребованы на практике: умение использовать различные методы АРС в синтезе, знание арсенала недобросовестных приемов и способов противодействия им, маркетинг услуг по урегулированию конфликта. Слушатели имели разную подготовку и профессиональную специализацию. Поэтому учебные кейсы должны были излагаться доступным языком для каждого и стимулировать последующее самообразование, обретение кросс-компетенций, а не узкой специализации, которая лишь затрудняет работу над конфликтной ситуацией. С учетом всего сказанного было разработано пособие, которое распространялось как в виде брошюр небольшими сериями, так и в виде pdf-файла. Такой подход помог значительно снизить производственные и логистические издержки и поддерживать содержание курса

² Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 24 января 2011 г. № 85 «Об утверждении перечней направлений подготовки (специальностей) высшего профессионального образования, по которым получение высшего профессионального образования в очно-заочной, вечерней, заочной форме и в форме экстерната не допускается».

³ Приказ от 11 мая 2011 г. № 1608 об отмене приказа Министерства образования и науки РФ.

в актуальном состоянии, что с применением сайта и Интернет технологий оказалось особенно плодотворным.

С принятием закона «О медиации» в РФ⁴ интерес к курсам повышения квалификации и дополнительного образования ощутимо возрос не только в России, но и, например, в Казахстане, где деловые издания активно обсуждали законопроект о медиации. Помог выявить этот интерес Интернет сайт и интересные предложения потенциальных слушателей, идеи которых оказались удивительно креативными. К сожалению, публичные обсуждения программ подготовки медиаторов в России сопровождались определенными трудностями⁵. Как заочное образование, так и рекомендуемый Приказом Минобрнауки 187⁶ режим «штурмовщины» (40 часов неделю x 3 недели = 120 часов) в освоении медиации были в равной степени неприемлемы, с позиции качества образования и приобретаемых компетенций слушателями. Некоторые центры подготовки медиаторов, воспользовавшись конъюнктурой, стали «производить брак», массово раздавая свидетельства, сертификаты медиации, что впоследствии оказало негативное влияние на популяризацию самой идеи медиации, как эффективной технологии в глазах бизнес-сообщества, столкнувшегося с «липовыми» медиаторами. И даже если необходимые знания и компетенции слушателям предоставлялись, слишком короткие сроки обучения, обусловленные дороговизной командировочных расходов, в силу инфраструктурных и геополитических особенностей России, и того же Казахстана, вызывали быстрое забывание всего освоенного материала. В более выигрышной ситуации находились студенты-конфликтологи очных отделений профильных ВУЗов России (заметим, что курсы конфликтологии не преподаются в Республике Казахстан). Вместе с тем, возрастной ценз для работы медиатором на профессиональной основе в России и Казахстане составляет 25 лет, обусловлен необходимостью обретения жизненного опыта и, исключает молодых студентов из числа практиков медиации. К сожалению, в России, в отличие от Казахстана, не попадает под сферу регулирования Закона школьная и восстановительная медиация, медиация в уголовных делах, очень актуальные для подростков (хотя такие социальные технологии востребованы и на практике работают. Конечно, возможна работа медиации на общественных началах или, говоря не совсем удачно, но языком закона — на непрофессиональной основе. Однако при выборе будущей профессии каждый выпускник ориентируется и на уровень дохода, который в рыночной экономике в немалой степени определяет престиж избранной профессии. Одним словом, практика складывается так, что молодые медиаторы и конфликтологи в России не востребованы, как медиаторы, государственные программы медиации в социальной сфере ещё не получили должного развития.

В силу этого и ряда других факторов мы были вынуждены ограничить целевую аудиторию учебного центра лишь взрослыми людьми, старше 25 лет, имеющими высокую степень занятости, просто в силу различных социальных обязательств. Выделить достаточное количество часов для изучения Базового

⁴ Федеральный закон № 193-ФЗ «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации).

⁵ В частности обсуждался вариант обязательного освоения 576 часов для работы медиатором на профессиональной основе. Остался открытым вопрос о преемственности ранее выданных свидетельств.

⁶ Минобрнауки 187 от 14 февраля 2011 г. «Об утверждении программы подготовки медиаторов».

курса медиации (48 часов для граждан Казахстана⁷ и 120 для граждан России) в этой ситуации было проблематично. Негибкие формы, устаревшие методы обучения сильно препятствовали распространению знаний в сфере медиации за пределы крупных мегаполисов, приводили к удорожанию курсов за счет недостаточного предложения услуг качественного профессионального образования, которое нередко подменялось лишь престижным местом/городом обучения, либо красивой формой свидетельства.

Вместе с тем, количество пользователей широкополосного Интернета в России и странах постсоветского пространства стремительно возросло и достигло на сегодняшний день только в России 23 млн. абонентов⁸. Массовое распространение бесплатных программ для проведения видео конференц-связи с приемлемым качеством Skype или аналогичных программ, открыли благоприятные возможности для дистанционных технологий обучения, которые оказались востребованы (см. табл.).

Таблица. Факторы, стимулирующие спрос на электронные дистанционные курсы

Фактор	Пояснение
Дороговизна предлагаемых курсов в традиционном формате обучения.	Цена «Базового курса медиации» в очной форме в Москве и Санкт-Петербурге сначала оказалась «запредельной» для слушателей из регионов России. Затем, в силу механизмов конкуренции, с теми же дистанционными курсами цена снизилась.
Нехватка времени для обучения с отрывом от основной работы.	Рекомендуемый режим обучения, 3 модуля по 40 часов, приводит к удорожанию стоимости обучения за счет командировочных расходов.
Высокая стоимость командировочных расходов.	Для россиянина, проживающего за Уралом проще добраться до Казахстана или Китая, чем до Москвы. Ещё проще обратиться к международному опыту медиации по веб-камере.
Нехватка тренеров-практиков в образовательных учреждениях.	Наличие научного звания ещё не обеспечивает наличия необходимых компетенций для практики в сфере АРС.
Спрос на более гибкие формы обучения в период ухода за детьми, отпусков и др.	Занятия в больших группах часто приводят к отбраковыванию талантливых медиаторов из-за пропусков лекций/семинаров по причине командировок, болезни, ухода за детьми или родителями.

⁷ Согласно Постановлению Правительства Республики Казахстан от 3 июля 2011 г. № 770, где определена программа подготовки медиаторов.

⁸ Данная цифра указана на момент подготовки данного материала. По сообщению Минкомсвязи Россия входит в первую тройку стран по темпам роста числа пользователей сети Интернет. Информация взята из передачи новостей Бизнес FM от 1 ноября 2012 г.

<p>Массовая доступность современных телекоммуникационных технологий.</p>	<p>Тем не менее, преподаватели ряда ВУЗов вынашивают стереотипы дороговизны и сложности работы с тем же видео контентом, телеконференциями. И не случайно это делегируется сторонним организациям, техническим специалистам.</p>
<p>Отвлеченный характер программ, рекомендуемых Приказом Минобрнауки 187 и Постановлением Правительства Республики Казахстан от 3 июля 2011 года № 770.</p>	<p>Вероятно, Законодатель не предполагал практическую работу медиатора. Иначе бы он включил в программу вопросы взаимодействия с судами, маркетинг услуг медиации, современные техники в стиле медиации, расширил бы прикладные сферы медиации и т. д.</p>

Ст. 15 Закона «Об образовании» РФ требует создания в образовательном учреждении технологических средств, *обеспечивающих освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме независимо от их местонахождения*. Мы поставили перед нашими коллегами цель сделать организацию учебного процесса независимой от места нахождения слушателя ещё три года назад, когда скорость выделенной линии Интернет у слушателя и имеющееся оборудование, как правило, не позволяли получить достаточно качественное изображение и основной упор был сделан на работу через форум, интерактивный текстовый чат, обмен файлами. Сегодня массово доступно оборудование, имеются сети коммуникаций, видео-камеры, позволяющие сделать достаточно качественную работу в имитационных сессиях медиации в любой точке, где есть электричество и доступ в Интернет. Сложившийся стереотип о предпочтении традиционных форм образования над электронными, которые являются лишь «суррогатом живого, очного общения» в аудитории, не имеет под собой оснований. Общедоступные технологии, заведомо менее дорогие, чем рыночная стоимость курсов в традиционном формате, позволяют сделать освоение обучающимися образовательных программ в полном объеме вне зависимости от того, по какую сторону веб-камеры находится слушатель и преподаватель. Особенно помогают в этом видеоконтент и имитационные сессии медиации.

Кого обучать медиации?

Отбор соискателей происходит с использованием анкетирования, интервью по телефону или Skype и тестирования. Анкета в электронной форме оценивается по скоринговой модели (т. е. балльно-экспертным методом, практикуемом например, банками при решении вопроса о возможности выдачи кредита заемщику). На стадии отбора отбраковываются кандидаты, не имеющие высшего образования, не имеющие жизненного опыта урегулирования конфликтов, очень слабо владеющие технологиями использования Интернет и веб-камеры либо по иным причинам, которые могут препятствовать обучению.

На этапе интервью, по телефону или Skype, оцениваются коммуникативные навыки соискателя. Далее проводится тест на основе случайной выборки 15–20 вопросов с обучающего сайта, насчитывающего в общей сложности 350–400 вопросов. Если соискатель набирает достаточное количество баллов в ходе анкетирования, телефонного интервью, тестирования, то происходит заключение договора путем обмена электронными письмами и зачисление. Описанная модель была многократно опробована и доказала свою эффективность.

До принятия ФЗ № 11 личность соискателя удостоверялась у нотариуса путем направления в учебный центр заявления, с нотариальным заверением подписи соискателя. В заявлении содержалась просьба использовать современные дистанционные технологии обучения в *формате очного обучения*, указывалась электронная почта и личный аккаунт обучающегося, например в Skype или на специально созданном обучающем сайте учебного центра. (Хотя в прежней редакции Закона «Об образовании» не содержалось запретов использовать технические средства в процессе обучения: ноутбук, проектор, веб-камера, базы данных, телекоммуникационные технологии, тем не менее вопрос о процедуре удостоверения личности обучающегося оставался открытым, и мог стать поводом для оспаривания выданных свидетельств.) После принятия указанного Федерального закона необходимость в таком заявлении отпала: электронные технологии получили законодательное подкрепление, а вопрос об удостоверении личности обучающегося должен больше беспокоить правоохранительные органы, чем учебные центры.

Впоследствии обучение стало трёхступенчатым, в соответствии с рекомендуемыми государственными программами подготовки медиаторов. В случае России: «Базовый курс» (120 час.), «Медиация, особенности применения» (312 час) и «Подготовка тренеров медиации» (144 часа), а всего 576 часов. Для Казахстана: «Общий курс медиации» (48 часов), «Специализированный курс медиации» (50 часов), «Курс подготовки тренеров медиаторов» (32 часа), что в сумме составляет 130 часов. Казахская модель обучения аналогична российской: освоение Общего курса медиации дает право заниматься медиацией на профессиональной основе. Выпускник Специализированного курса медиации может работать медиатором широкого профиля. Наконец, медиатор, освоивший все три ступени, включая «Курс подготовки тренеров медиаторов», может преподавать в качестве тренера медиации. Заметим, что образовательная деятельность в Республике Казахстан не относится к числу лицензируемых — всё определяется профессионализмом преподавательского состава учебного центра).

В рамках данного проекта тренеры медиации становились преподавателями в регионах России, в Республиках Казахстан и Беларусь. Кроме того, во избежание бесплодных дискуссий о возможности внесения авторских изменений в рекомендуемые программы подготовки медиаторов⁹, все авторские материалы были сгруппированы в самостоятельный курс прикладной конфликтологии для медиаторов (144 часа), который получил наибольший

⁹ На практике, например, работники Прокуратуры по Краснодарскому краю выразили большой скепсис относительно формы свидетельств медиатора негосударственного образовательного учреждения и настойчиво порекомендовали выпускникам курсов переделать свидетельство в точном соответствии с аналогичным государственным образовательным учреждением. Хотя такие просьбы были отклонены как необоснованные, они иллюстрируют, насколько проблематично отступать от «канонизированных» стандартов и форм.

интерес целевой аудитории рассматриваемого проекта. Впоследствии судебной практикой был подтвержден рекомендуемый статус государственных программ подготовки медиаторов и возможность профессиональной работы медиатора, подготовленного по авторской программе.

Как происходит процесс обучения?

В процессе обычного стодневного обучения по российской программе или месячного обучения по казахстанской программе медиаторов, обучающийся получает посылку с боксом, содержащим авторское пособие (500 стр.), DVD диски с учебными видеофильмами и клипами, а также инструкцией по работе с обучающим сайтом. Во время обучения будущий медиатор регулярно посещает сайт, работает над учебным материалом:

- просматривает видео лекции и слушает аудио передачи, которые выложены на учебном сайте в общем количестве около одной тысячи, как правило, в виде коротких клипов по 3–8 минут, реже 15–30 минут;

- отвечает на лекционные вопросы разных типов, разной последовательности, автоматизировано предлагаемые учебной программой. Так, например, выбор одного или нескольких правильных вариантов ответов из многих, выбор соответствия, между случайно перемешанными вопросами и ответами, заполнение пропущенных слов в кейсе и др.;

- участвует в электронных семинарах, где возможны ответы и оценка работ других слушателей;

- участвует в направленной дискуссии на тематических форумах с гибкой сортировкой, ранжированием тем и вставками видеоконтента;

- выполняет задания путем публикации ответа в окне формы, загрузки рисунков, пояснений от руки (например: составьте медиативное соглашение по итогам достижения консенсуса в следующей ситуации) и др.

- отвечает на тестовые вопросы из случайной выборки Банка вопросов. Опять же допустимы разные типы вопросов и видеоконтент;

- раскрывает значение специальных терминов по предмету курса в глоссариях. Эта работа особенно интересна в сфере социальных инноваций. Например, подобрать русскоязычный аналог или аналог на национальном языке народов СНГ к общепринятым терминам — это настоящее искусство, требующее глубокого знания изучаемого предмета;

- участвует в «мозговых штурмах» путем создания Вики (энциклопедии) в изучаемой предметной области. Это очень полезный инструмент для разработки профессиональных кодексов, регламентов, уставов, учебных кейсов, а также профессиональных переводов;

- наполняет базу данных списком прочитанной литературы. Такие базы данных позволяют создать разделяемые ресурсы, используемые в учебной группе или профессиональном сообществе, и представляют собой формализованные корпоративные знания, что имеет высокую ценность для командной работы;

- направляет эссе, либо дипломную работу о медиации и производит анализ конфликтов по теме курса (из пособия или из личной практики).

Также обучающийся активно направляет вопросы преподавателям через веб-камеру по рассматриваемым кейсам, либо через обучающий сайт. На финальной стадии тренеры медиации помогают выпускникам в проведении

первых сессий медиации, которые оказываются конфликтующим сторонами на безвозмездной основе — период наставничества. Что касается эссе и дипломных работ, то особый интерес для слушателей представляют задания, стимулирующие к самостоятельной работе: например «Рекомендации ООН по эффективной посреднической процедуре»¹⁰ были впервые переведены на русский и казахский языки и прокомментированы через Skype именно выпускниками курсов медиации в рамках дипломной работы.

Процедура экзаменов происходит в соответствии с требованиями Минобрнауки РФ для граждан России, Постановлением Правительства Республики Казахстан — для граждан Казахстана и по аналогии — для медиаторов из других стран. А именно: направление эссе и подтверждение теоретических и практических знаний перед независимой комиссией из трёх преподавателей, имеющих научные степени и работающих в сфере конфликтологии, имеющих практику медиации. При этом благодаря использованию интернет технологий экзаменуемый видит и слышит всех членов комиссии. В свою очередь, комиссия видит через монитор и слышит через аудиокolonки экзаменуемого. В аналогичной форме создаются технические условия для имитационных сессий медиации на основе реальных конфликтных ситуаций из практики учебного центра. Всячески поощряется работа обучающихся в парах и «тройках» со слушателями из разных городов и стран, которые назначают друг другу время сессий по московскому времени через специальные диалоговые окна учебного сайта.

Здесь уместно подробнее остановиться на образовательных технологиях. После изучения имеющихся образовательных платформ, был сделан выбор в пользу системы управления образовательным контентом MOODLE¹¹ в силу ее дружелюбности, наличия сообщества и постоянного сопровождения, а также лицензии GNU GPL¹². Главная сложность состояла в освоении указанной образовательной платформы, в понимании ее логики, что было сложно достигнуть путем чтения инструкций и книг, особенно в переводе с английского, с упущением глубинной философии образовательного процесса¹³.

Помимо системы MOODLE, которая позволила организовать синхронную и асинхронную работу преподавателя и учебной группы, необходимо было создать базу данных с учебным видео контентом, поскольку без него немаловажна отработка практики медиации и обратная связь. Важно было научиться использовать учебное видео в дополнении к имитационным сессиям медиации и ролевым играм, опираясь на международный опыт¹⁴. Необходимо было широко использовать учебное видео в тренингах медиации и поощрять тренеров к работе с видео не только как суррогатной альтернативы «живым» ролевым

¹⁰ 27 сентября 2012 г. ООН выпустила новое United Nations Guidance for Effective Mediation. 15 октября 2012 г., еще до официального перевода, Рекомендации перевели на русский и казахский языки: Ольга Кославская, Марина Фомина и Ширин Оразбаева.

¹¹ См. сайт www.moodle.org, где эта система выложена для свободного использования, есть ссылка на сообщество, форум и др. Более 30 000 образовательных учреждений используют эту систему в своей работе, а совокупное число студентов исчисляется сотнями тысяч.

¹² General Public License — Универсальная общественная лицензия, Универсальная общедоступная лицензия или Открытое лицензионное соглашение. Лицензия на свободное программное обеспечение, созданная в рамках проекта GNU в 1988 г. Ее так же сокращенно называют GNU GPL или просто GPL.

¹³ См. например: Using Moodle, 2nd Edition by Jason Cole and Helen Foster. 2008.

¹⁴ Smith R. Teaching Videos in Mediation Training; Why Use Them and How To Do it Well (9/21/12).

играм, но и как дополнительного и эффективного метода развития понимания процесса посредничества и демонстрации навыков, необходимых для успеха в качестве медиатора.

По рекомендации Джузеппе Лионе, предпринявшего прикладное исследование Virtual Mediation Lab¹⁵ с участием медиаторов из десятков стран всех континентов мы располагали микрофон в центре стола, за которым сидела группа обучающихся, при этом веб-камера была направлена в центр этого стола. Слушатели, работающие очно и дистанционно, могли слышать друг друга, задавать вопросы, воспроизводить вид своего рабочего стола на экране компьютера, в частности слайды и презентации. Тренеры медиации участвовали как за столом, так и по веб-камере, находясь при этом в другом городе и даже разных странах (Казахстан — Астана, Алматы, Беларусь — Минск, Литва — Вильнюс и др.). Каждая лекция длилась примерно четверть часа, далее следовала имитационная сессия медиации в течение одного часа и наконец — дебриф (*debrief*) или краткое подведение итогов для обеспечения обратной связи. Кроме того, видеочамера, расположенная на штативе на максимально коротком расстоянии от монитора компьютера, позволяла записывать учебное видео. Затем отснятое видео «разрезалась» на клипы 3–8 мин., отбраковывался неудачный материал непосредственно в камере, поскольку такая обработка происходит быстрее с использованием специализированного процессора внутри самой видео камеры. Клипы загружались на видео хостинг (хранилище) в режиме свободного, либо ограниченного доступа в случае если необходимо было сохранить конфиденциальность обсуждаемого кейса.

До начала занятия каждый обучающийся получал описание конфликтного кейса, созданного по аналогии с форматом поединков Таллинской школы менеджеров Владимира Константиновича Тарасова. При этом стороны конфликта получали информацию о защищаемых ими интересах, а медиатору предстояло выявить скрытые интересы в ходе медиации, путем вопросов и направления дискуссии. Для усиления ощущения реалистичности конфликтной ситуации, ведущий преподаватель задавал изменения дополнительных условий, как например, начало судебных процедур по спору или исход судебных решений в ходе эволюции конфликта. Стороны могли отслеживать изменения наилучших альтернатив обсуждаемому соглашению, как собственной, так и оппонента, в процессе эволюции конфликта, а также оценить то, как это увеличивало / сокращало шансы достижения медиативного соглашения либо способствовало / препятствовало улучшению отношений сторон.

По итогам имитационной сессии медиации обучающиеся проводили обсуждение на форуме, работая над видеоконтентом. Для хранения большого количества видеоклипов и файлов заданий использовались технологии видеохостинга (хранилища), тематической группировки по каналам и плей-листам (*play list* — альбом, набор контента) в Vimeo.com¹⁶ и YouTube.com, а также система документооборота — Google Docs. Когда количество кейсов исчисляется многими сотнями, без систематической работы с документами, быстро наступает состояние хаоса.

¹⁵ Джузеппе Лионе является профессиональным посредником, проживает на Гавайях. Экс-президент Ассоциации Разрешения конфликтов на Гавайях, он практикует и преподает медиацию с 1997 г. в Интернете. Руководитель проекта «Виртуальная лаборатория посредничества». www.virtualmediationlab.com (дата посещения — 20.12.2012).

¹⁶ Хостинг Vimeo.com требует внесения разумной годовой платы, в отличие от бесплатного YouTube.com, который подвергается цензуре и недоступен в ряде стран, например, Туркмении.

Google Docs имеет богатейшие возможности хранения, управления доступом к документам: владелец, редактор, читатель, а также полезные средства для размещения форм анкетирования, их автоматизированной обработки, календарного планирования и др. Вместе с тем, для моделирования работы ВУЗа с разными факультетами, кафедрами, группами, ведением журналов с оценками, ранжированием полномочий преподавателей, автоматизированным зачислением, необходима именно система управления учебными курсами класса CMS, как например, MOODLE или коммерческая образовательная программа BLACKBOARD.

В дальнейшем технологии усовершенствовались. Проецирование сессии видеоконференц-связи с помощью Google Plus или Skype на большой экран через мультимедийный проектор, позволили проводить научные дискуссии и конференции с участием большой группы слушателей в зале с приглашением зарубежных гостей в формате видеоконференц-связи. Запись видео стала производиться без внешней видеокамеры, но с использованием аппаратно-программных средств самого компьютера и веб-камеры, что позволило добиться качества видео в формате высокого разрешения (HD — High Definition) и на порядок сократили объем виде файлов¹⁷. Меньший объем — проще работа и быстрее скорость загрузки отснятого видеоконтента в сеть. Всё это помогло преодолеть стереотипы дороговизны и сложности работы с видеоконтентом (характерные не только для стран СНГ, но и для сообществ медиаторов в развитых странах), и использовать мощный инструмент для образования и международного обмена опытом в виде телеконференций, опираясь на общедоступные технологии¹⁸. Совершенно нормальной является ситуация, когда технические вопросы воплощают творческие идеи преподавателя, когда сам преподаватель свободно и уверенно оперирует учебным контентом в любой форме без обращения к специалистам, либо делегирует рутинные вопросы ассистентам и методистам. Мы разделяем мнение Роберта Смита, изложенное им в публикации, где активно пропагандируются видеотехнологии для обучения медиаторов¹⁹.

Преимущества видеотехнологий в процессе обучения

1. Имитационные сессии и ролевые игры, в которых обучающиеся выступают в качестве медиаторов, сторон спора либо адвокатов очень интересны и могут передать ощущение спонтанности, участия в реальной процедуре медиации. Тренеры и другие участники, могут дать незамедлительную и конкретную обратную связь, которая усиливает преподавательские цели занятия.

2. Работа с видео, размещенным в Интернет, может проводиться во время учебных занятий, а также может быть назначена в качестве домашнего задания до или после ролевой игры в классе, что позволяет обучающимся просматривать видео в удобное время.

¹⁷Так например, в операционной системе Ubuntu 12.04, доступной по лицензии GPL, и очень распространенной среди молодых пользователей России и Казахстана, для захвата видео и звука непосредственно с оборудования компьютера, использовалась мощная утилита avconv, документация для которой находится в свободном доступе руководства к Ubuntu.

¹⁸Gollan. «Using video to teach Negotiation and Mediation». Dispute Resolution Magazin. 2007. P. 8–11; Benjamin@Adler. «Real Negotiation: The Good, the Bad, and the Ugly; Reflections of Negotiation and Mediation Film». 2006; Rabin. «Making and using films to teach Negotiation». 2010; Program on Negotiation at Harvard Law School O'Neil. «How I learned to stop worrying and love the camera: Video in Negotiation Pedagogy». 2011.

¹⁹Smith R. Teaching videos in Mediation training: Why use them and how to do it well. 2012.

3. Видео может продемонстрировать техники и стили опытных медиаторов. В отличие от профессионально поставленного спектакля, в обучении роли, как правило, исполняют непрофессиональные актеры. Положительные и негативные модели поведения и взаимодействия, выявление ошибок и учёба на них является частью методики преподавания ролевых игр.

4. Тренер может показать ту часть материала, которая поможет сосредоточиться на цели обучения, останавливать и запускать видео всякий раз, когда требуется. В живых ролевых играх, тренер/преподаватель имеет гораздо меньше контроля над тем, как будет происходить моделирование. «Замороженное» видео позволяет тренеру комментировать и задавать вопросы, а затем запустить видео снова там, где оно было прервано. В живых сессиях медиации, прерывая действия для комментариев и обсуждения трудно возобновить игру, как прежде. Если тренер желает внести конструктивную критику/комментарии по ряду вопросов медиации, то это намного легче сделать с помощью видео.

5. В живых ролевых играх, тренеры очень чувствительны к тому, как они дают обратную связь стороне или медиатору, считая, что прямая, негативная критика может помешать обучающемуся, когда он экспериментирует с новыми методами и новыми ролями. Совершенно иная ситуация в случае видеопрезентации — тренеры и обучающиеся не сдерживают свои критические замечания. На этапе оценки видео в форумах, тренер может дать ясные и недвусмысленными оценочные суждения, как например: «Вот здесь медиатор начал терять нейтральность!» или «Здесь сторона спора (юрист) стала искать юридические обоснования», что было неуместно в традиционной форме обучения, и воспринималось как жёсткая критика в ходе ролевых игр.

6. Возможность для оценки (и самооценки) обучающихся. Имитационная сессия создает наиболее эффективные средства для оценки и самооценки. Видеозапись может быть пересмотрена, вне времени занятия или тренинга, что позволяет произвести более углубленную критику.

7. При просмотре видео слушатели не так активны, как при участии в ролевой игре. Слишком большая опора на видео может привести к пассивности слушателей и меньшему участию в процессе обучения. Этот риск, возможно, свести к минимуму за счет стимулирующих вопросов по итогам клипа. Поэтому каждую неделю собиралась фокус-группа из обучающихся. Они обсуждали реальные конфликтные ситуации из учебного пособия или личного опыта, выступали с лекциями. Далее лекции просматривались на большом экране в учебной аудитории с помощью мультимедийного проектора. Каждые 5–8 минут тренер медиации делал паузу и задавал вопрос аудитории. Стимулировались дискуссии и творческий поиск в нестандартных ситуациях. Для иногородних слушателей доступ к учебным видео клипам обеспечивался через учебный сайт и описанный выше видеохостинг для хранения файлов. Также по итогам просмотра клипа следовали вопросы, задаваемые программой в случайном порядке каждому обучающемуся.

8. Юмор и мультфильмы могут обеспечить хороший перерыв от интенсивных процедур обучения и помочь «остудить эмоции» участников в процессе ролевых игр. Например, короткий клип из художественного фильма показывает деструктивный способ развода, и далее происходит обсуждение эффективности посреднических процедур. Опять же вопреки стереотипу догматовизны создания анимации, мы ссылаемся на мультфильмы о медиации,

сделанные силами преподавателей и даже школьников старших классов, на основе готовых платформ, подписка на которые вполне доступна не только для образовательных центров, но и частных лиц²⁰.

9. Благодаря электронному обучению при финансовой поддержке коллег из Беларуси, Казахстана, а также совместной разработке сценария нам удалось отснять и распространить в свободном доступе, по социальным сетям и видеоканалам, учебный фильм в целях пропаганды новой социальной технологии²¹, а также на Международной научно-практической конференции в Астане по медиации 19 ноября 2012 г. Кроме того, аналогично был распространён Учебный фильм о восстановительном правосудии, созданный Центром «Судебно-правовая реформа» (г. Москва). Учебные фильмы, будучи загруженными в сеть для свободного доступа, играют важное значение для популяризации медиации, особенно среди молодежи.

Международная деятельность медиатора

Поскольку знания легко преодолевают границы государств, вопросы международного образования и международной деятельности медиаторов рано или поздно возникают в работе любого центра, использующего технологии электронного, дистанционного образования. Как уже отмечалось выше, в системе Российского законодательства остался открытым вопрос о преемственности ранее выданных свидетельств, международных дипломов медиатора в России. В Законодательстве Республики Казахстан эти вопросы проработаны более тщательно в пользу признания образования за рубежом и преемственности ранее выданных свидетельств. В Беларуси, Украине, Литве, Кыргызстане практика сложилась по пути признания свидетельств и дипломов медиатора, полученных за рубежом. Мы ссылаемся на соглашение от 21 мая 2010 г. «О сотрудничестве государств — членов Евразийского экономического сообщества в сфере аттестации и/или аккредитации образовательных организаций/учреждений (образовательных программ)», которое дало развитие ранее принятым соглашениям между Правительством Республики Беларусь, Правительством Республики Казахстан, Правительством Кыргызской Республики, Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Таджикистан о взаимном признании и эквивалентности документов об образовании, ученых степенях и званиях. Это соглашение ещё один довод в пользу возможности получения международного образования медиатора, и, с учетом ст. 15 Закона «Об образовании» РФ, в формате электронного обучения. Несколько особняком от этих процессов, вероятно по причинам политического характера, находятся Молдова и Грузия, хотя в этих странах уже действует закон и медиации и накоплен положительный опыт в сфере практики использования медиации.

19 ноября 2010 г. Правительство Республики Беларусь, Правительство Республики Казахстан и Правительство Российской Федерации, основываясь на договоре об учреждении Евразийского экономического сообщества от 10 октября 2000 г. и Договоре о Таможенном союзе и Едином экономическом пространстве от 26 февраля 1999 г, заключили соглашение «О правовом

²⁰ См. например: www.GoAnimate.com (дата посещения — 20.12.2012).

²¹ Учебный фильм «Стань медиатором! Заработай на выгодных сделках и мировых соглашениях» легко доступен в популярных социальных сетях.

статусе трудящихся–мигрантов и членов их семей». Ст. 3 указанного Соглашения гласит, что *трудящимся–мигрантам не требуется получения разрешений на осуществление трудовой деятельности на территориях государств Сторон*, т. е. на территории Беларуси, Казахстана, России. И далее в ст. 4 читаем: *«... для заключения трудового договора трудящийся–мигрант представляет работодателю документы, предусмотренные трудовым законодательством государства трудоустройства, а также документ(ы), подтверждающий(е) законность нахождения трудящегося–мигранта на территории государства трудоустройства»*.

Другими словами, медиатор может обучиться в любом центре подготовки медиаторов в соответствии с национальным законодательством и проводить примирительные процедуры на территории Белоруссии, Казахстана, России на основании вида на жительство или иного документа, подтверждающего законность проживания. Для точности добавим, что деятельность иностранного медиатора на территории Республики Казахстан должна сопровождаться обязательным членством в казахстанской организации медиаторов. В силу этих международных соглашений, за электронными технологиями — будущее в вопросах преподавания и практики медиации.

Результаты эксперимента превзошли наши ожидания. Речь идет не о количественных показателях. (Было зачислено около 60 обучающихся. Из них обучились и выдержали процедуры аттестации лишь 50 медиаторов. Было подготовлено и аттестовано шесть тренеров медиации). Но главное, обученные медиаторы изъявили желание продолжить самообразование. Они направляли автору новостную актуальную информацию в сфере медиации, вопросы из практики работы. Можно сказать, что обученные лица, в подавляющем большинстве, смогли применить полученные знания и даже открыли свою медиативную практику. Ряд содержательных и интересных эссе о конфликтных ситуациях обученных медиаторов впоследствии стали использоваться как учебный материал для следующих групп. Это позволило расширить географию учебных курсов за пределы России. Сравнительный анализ законов «О медиации» Республики Казахстан и РФ, выполненный слушателем А. С. Рыбьяковым был размещён в открытом доступе на учебном сайте. Наш выпускник, А. К. Белесов, впоследствии, как медиатор, возглавил центр медиации, который сейчас очень активен в сфере восстановительного правосудия и работает по программам ЮНИСЕФ ООН. Сравнительный анализ нормативного регулирования медиации в России и Казахстане, которых проводили обучающиеся, позволил лучше увидеть препятствия на пути развития института медиации в России.

Описанная модель электронного дистанционного обучения медиаторов была многократно опробована и доказала свою эффективность. Вот лишь некоторые преимущества:

- удобный режим обучения. Занятия проводятся с учетом времени 11 часовых поясов России;
- возможность сочетания учебы с высокой мобильностью обучающихся, которые перемещались по разным городам и странам в процессе обучения и сдачи экзаменов;
- возможность поддержки квалификации после окончания курсов, что очень положительно сказывается на профессионализме и, например, обязательно для семейных медиаторов Англии;

— возможность выбора преподавателя, как в своей стране, так и за рубежом, равно как и выбора коллег для имитационных сессий по соответствующей квалификации;

— реализация образовательных проектов. В частности волонтеры–выпускники курсов медиации из России, Беларуси, Украины и Казахстана с согласия правообладателя Дуйта Голанна, директора Suffolk Law School и Center for Representation in Dispute Resolution, осуществляли перевод полуторачасового учебного фильма о международной медиации с английского на русский язык. Без CMS системы такая работа ограничивалась бы территорией одного города;

— проведение сессий ко–медиации в сфере международных споров, что востребовано предприятиями малого и среднего бизнеса, располагающего, как правило, недостаточными ресурсами для участия в процедурах международного арбитража.

В числе «недостатков» e–Learning важно отметить более высокие требования по наличию квалификации: обучающийся должен иметь базовые навыки в использовании Интернет и высокую самодисциплину. Заметим, что базовые навыки приобретаются гораздо проще, чем например изучение иностранного языка, а что касается самодисциплины и организованности, то без этих качеств профессиональная деятельность медиатора в принципе невозможна.

Электронное обучение имеет возможности адаптации под потребности слушателей. Например, до выхода на рынок стран постсоветского пространства наше авторское пособие по медиации имело «уклон» с учетом сугубо российской специфики. Наряду с медиацией рассматривались вопросы правозащитной деятельности, способов обеспечения качества государственных услуг, противодействия коррупции (без знания этой российской специфики медиатору будет крайне проблематично сделать первые шаги). Однако, несмотря на общее советское прошлое, каждая страна постсоветского пространства развивается по собственному сценарию. Выход на рынок Республики Казахстан, где нормативное регулирование работает заметно эффективнее, чем в России и где есть диалог власти с гражданским обществом, заставил отказаться от российских «диалектов» медиации в пользу общемирового опыта. При поддержке выпускников курса медиации пособие было переработано и дополнено современными техниками и стилями медиации (нормативная, преобразующая или трансформативная модель), ко–медиацией, а также сравнительным анализом национального законодательства (Россия, Казахстан, Грузия, Молдова), который помогает лучше понять достоинства и недостатки каждой национальной системы законодательства, регулирующего вопросы медиации и АРС, понять её логику, увидеть «белые пятна». Всё это обогащает и расширяет кругозор медиатора.

Сегодня на Интернет обучение (e–Learning) в России приходится не более 15% общего рынка корпоративного образования и еще меньше — высшего профессионального. Однако прогнозируется всплеск интереса к Интернет–обучению через социальные сети и мультимедийные курсы, где учебный процесс будет выстроен индивидуально для каждого студента. По данным консалтинговой компании Cedar Group, стоимость услуги дистанционного обучения дешевле прочих форм образования на 32–45%, время обучения меньше на 35–45%, а скорость запоминания учебного материала выше на 15–25%. Если прибавить к этому 2 млн. специалистов, которым необходимо

ежегодно менять профиль работы вследствие закрытия или перепрофилирования предприятий, миграции и других причин, по оценкам Федеральной службы по труду и занятости, то дистанционное обучение давно должно было стать в России очень популярным.

Образовательный консорциум. Благодаря современным технологиям коммуникаций Сибирский Центр конфликтологии и Общественное объединение «Союз медиаторов» Международный правозащитный центр Республики Казахстан, заключили соглашение о создании образовательного консорциума в целях распространения информации о посредничестве и АРС в разрешении конфликтов. Одним из результатов деятельности этого консорциума стал учебный фильм и подготовка международных медиаторов — т. е. медиаторов, которые свободно ориентируются в системах законодательства о медиации разных стран и практикуют, либо преподают в разных странах. Кроме того, были проведены две научные конференции в Астане, видео отчет о которых представляет большой интерес с позиции прогнозирования будущего развития медиации в России и странах постсоветского пространства, в силу очевидного лидирующего положения Казахстана в институционализации медиации. Этот вывод был сделан из следующих критериев: широта охвата сфер возможного применения медиации, государственная поддержка, органичность законодательства о медиации в системе национального законодательства и количество медиаций.

В Республике Казахстан разработана государственная политика в области медиации до 2020 г. с опорой на возрождение исторических традиций (институт биев — странствующих мудрецов). В местных сообществах большая роль отводится акиматам (региональным органам исполнительной власти в Казахстане), выделяется государственное финансирование на просветительскую деятельность по вопросам медиации, имеются налоговые льготы, не нужны образовательные лицензии для подготовки медиаторов, признаются ранее выданные международные сертификаты и свидетельства медиаторов, используется упрощенный порядок аккредитации медиаторов, обученных за рубежом. Добавим, что число медитативных соглашений в небольшом по численности городе Чимкент в десятки раз превышает общероссийские показатели. Так что у России остается огромный потенциал для развития медиации.

Медиация: обучение и практика

Выпускник наших курсов электронного обучения Ширин Оразбаева создала центр медиации в Астане и заключила контракт с крупнейшей холдинговой компанией Казахстана. Этой осенью в Казахстане стартовала программа массовой подготовки корпоративных медиаторов и переговорщиков для регулирования социально-трудовых споров и конфликтов в группе компаний АО «Самрук-Казына». Для конструктивного урегулирования споров создан корпоративный центр медиации и переговорного процесса (КЦ МиПП) при Корпоративном Фонде «Центр социального партнерства» процедуры медиации и переговорных процессов. На начальном этапе планируется обучить 1% работников административно-хозяйственного персонала и 0,5% работников производственного персонала. Всего за период 2012–2013 гг. это составит 2000 специалистов. Данный образовательный проект выполняется по поручению Главы Республики Казахстан по социальной модернизации — «Двадцать

160 ПРИМИРИТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

шагов к Обществу Всеобщего Труда и развитию глобального тренда социальной модернизации», и всего к 2015 г. число обученных корпоративных медиаторов и корпоративных переговорщиков (омбудсменов) должно составить 15 000 человек. В качестве преподавателей приглашены тренеры медиации Республики Казахстан и России. Мы выражаем надежду, что и российские компании станут драйверами роста новой социальной технологии.

Электронные технологии стирают грань между очным обучением и виртуальными классами, представляя целый набор смешанных форм обучения, на одном полюсе которого исключены любые технические средства из учебного процесса, лишь мел и доска, а на другом напротив используются виртуальные классы и мощные средства анимации, работа с электронными базами данных, международные телемосты и др. Главное, чтобы технические аспекты были подчинены творческим задачам учебного процесса, а не наоборот. Медиация по своей сути интернациональна, она предполагает активный диалог с использованием современных средств коммуникаций и обучения. Нужны лишь благоприятные условия, ясные правила игры, честная конкуренция, уверенность подготовленных специалистов в институционализации медиации, как социальной практики.