

между продавцом и покупателем. Медиация может быть использована в различных ситуациях, например, если покупатель не получил свой заказ, если товар не соответствует описанию или если возникли другие спорные вопросы. Процесс медиации на Wildberries начинается с подачи заявки на сайте. В заявке покупатель или продавец должен указать все детали возникшей проблемы. После того как заявка будет рассмотрена, медиатор свяжется со сторонами, чтобы обсудить возможные варианты разрешения конфликта. Медиатор может предложить различные решения, в том числе возврат денег, замену товара или урегулирование других спорных вопросов.

Одним из главных преимуществ медиации на Wildberries является ее эффективность. Статистика показывает, что более 80% конфликтов успешно разрешаются через медиацию. Это значительно экономит время и ресурсы, которые могли бы быть затрачены на длительные судебные разбирательства. Кроме того, медиация помогает сохранять хорошие отношения между продавцом и покупателем. Если бы спор был разрешен через суд, это могло бы привести к негативным последствиям для обеих сторон, таких как потеря доверия или репутации. Медиация же позволяет сохранить профессиональный подход к решению проблемы и укрепляет доверие между продавцом и покупателем. Это важно не только для Wildberries как платформы, но и для каждого продавца и покупателя в отдельности. Успешное разрешение спора может стать поводом для дальнейшего сотрудничества и повышения лояльности.

Еще одним преимуществом медиации на Wildberries является ее доступность. Процесс медиации бесплатен и доступен для всех пользователей, что делает его более привлекательным в сравнении с другими способами разрешения споров, такими как судебное разбирательство или арбитраж. Кроме того, медиация является более гибким способом разрешения споров, чем судебный процесс. Суд может быть очень формальным и жестким, в то время как медиатор может учитывать конкретные обстоятельства и потребности каждой стороны, чтобы найти наилучшее решение для всех.

Таким образом, медиация на маркетплейсе Wildberries является эффективным способом разрешения конфликтов между продавцами и покупателями. Она позволяет быстро и эффективно решать споры, сохранять доверие и отношения между сторонами, а также укреплять доверие к платформе в целом. Wildberries продолжает совершенствовать свои сервисы и инструменты для обеспечения лучшего опыта для всех пользователей.

***А.А. ШАШКОВА, В.В. БАРЕКО***

*Академия управления при Президенте Республики Беларусь, Минск*

## **ЦЕЛИ МЕДИАЦИИ В ШКОЛЕ КАК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБА УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ**

Медиация – это процесс урегулирования споров посредством переговоров с участием независимого и незаинтересованного лица – медиатора. Медиация

имеет смысл в случаях, когда две стороны конфликта в перспективе могут найти взаимовыгодное решение и разрешить спор во внесудебном порядке.

Практика школьной медиации в Республике Беларусь появилась совсем недавно. Школа – это не только учреждение образования, но также институт социализации, который помогает воспитывать полноценных членов общества, включает человека в социальную среду, развивает у детей и подростков различные навыки. В процессе взаимодействия с другими детьми и педагогами учащийся получает определенный социальный опыт, который, будучи усвоенным, становится частью личности ребенка. Но, как и в любом другом коллективе, в школьном коллективе часто возникают конфликты как между детьми, так и конфликт учащийся-педагог, учащийся-родитель, педагог-родитель. Основная цель школьной медиации в том, чтобы помочь учащимся, педагогам и родителям своевременно и безопасно разрешать споры и конфликтные ситуации. К сожалению, очень часто в решении конфликта между детьми (особенно младшего школьного возраста) взрослый человек как представитель одной из сторон прибегает к манипуляциям, клеймению, угрозе наказания; рассматривает спор сугубо со стороны собственного интереса. Для психологически безопасного и мирного урегулирования конфликтов активно вводится практика школьной медиации.

Когда стоит обратиться в школьную службу медиации? Дело в том, что конфликт в школе между двумя учениками, – явление нормальное, пока ситуация не выходит за рамки дозволенного, например, кто-то прибегает к физическому насилию или травле. Важно, чтобы дети учились решать конфликты и споры самостоятельно, поскольку именно так вырабатываются социальные навыки. Уровень психоэмоционального развития у каждого учащегося индивидуален, поэтому во избежание более тяжелых последствий ввиду не нахождения компромисса обратиться к школьному медиатору будет оптимальным решением. Реже случаются конфликты между учеником и педагогом; педагогом и родителем, но в таких случаях медиация также придет на помощь. Над вопросом, стоит ли обращаться к школьной службе медиации при конфликтах родитель-ребенок, ведутся рассуждения, но психологи все же рекомендуют не пренебрегать такой возможностью. Родители влияют на поведение ребенка, поощряя или осуждая определенные типы поведения, а также применяя наказания или допуская приемлемую для себя степень свободы в поведении. Отсюда вытекает проблема: часто ребенок попросту боится рассказать о конфликте с родителем. Родителям, со своей стороны, стоит поддерживать детей в их стремлении научиться разрешать конфликты конструктивным способом; могут поддерживаться положительные изменения в детях после обращения к процедуре медиации.

Школьная медиация базируется на Законе Республики Беларусь от 12 июля 2013 г. № 58 «О медиации». Если конфликт не решается учащимися самостоятельно, педагог или родитель могут предложить обратиться к медиации, где будет выслушана каждая из сторон и предложены варианты решения. Цель школьной медиации – это также создание психологических условий, при которых ребенок не будет бояться высказать свою версию спора, быть осужденным или обвиненным. Учащимся, пострадавшим от правонарушения,

ощутить себя в безопасной среде, важно понять, что справедливость восстановлена и нет враждебности со стороны других учащихся. У детей, которым причинили обиду, в процессе медиации появляется возможность выслушать и понять другую сторону, проявить сочувствие и раскаяние, принести извинения и услышать слова прощения, осознать причины своего проступка и понять, как нужно поступать и реагировать на поступки, чтобы в дальнейшем не причинять вред другим людям и самому себе. Детям, совершившим правонарушение, медиация помогает не чувствовать себя «хулиганами» или людьми, которыми взрослые всегда недовольны, восстановить хорошие отношения со школьным коллективом и родителями.

У педагогов, благодаря обращению в службу медиации, приобретаются практические навыки в области примирения, осваиваются инструменты для разрешения трудных ситуаций и конфликтов, выстраивания межличностных отношений в детской и детско-взрослой среде; развиваются методы и формы гражданского образования и воспитания, социализации школьников, а также улучшение психологической среды в школьном коллективе, что будет непосредственно влиять на уровень усвоения предметных знаний учащихся.

Таким образом, цель школьной медиации – это не только быстрый и эффективный способ решения проблемы, но ещё и создание благоприятной психологической среды, формирование личности учащегося путем выработки стратегии поведения в конфликтных ситуациях; ощущение поддержки и понимания; развитие эмпатии и умение признавать свои ошибки; отсутствие страха обратиться за помощью; улучшение образовательного процесса и климата в школьном коллективе, а также благоприятное развитие межличностных отношений и коммуникативных навыков.

***И.В. ШЕВКО***  
*БГЭУ, Минск*

## **ПОНЯТИЕ МЕДИАЦИИ. ПРЕИМУЩЕСТВА ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАЦИИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ ШКОЛЬНОГО КОНФЛИКТА**

В последнее время медиация получает все больше признания на международном уровне и активно применяется в коммерческих, семейных, трудовых и межкультурных конфликтах. Одним из ключевых преимуществ медиации является ее конфиденциальность и нейтралитет по отношению к участникам процесса. Медиация дает возможность сторонам достичь взаимоприемлемого компромисса, избежать долгих и дорогих судебных процессов, а также сохранить хорошие отношения, что является безусловным преимуществом для дальнейшего развития данного института.

Под термином «медиация» в абз. 5 ч. 1 ст. 1 Закона Республики Беларусь «О медиации» от 12 июля 2013 г. № 58–3 (далее – Закон о медиации), понимаются переговоры сторон с участием медиатора в целях урегулирования спора (споров) сторон путем выработки ими взаимоприемлемого соглашения. Медиатор, в свою очередь является физическим лицом, участвующим в