

**Министерство образования Московской области**  
**Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Академия социального управления»**

**Дополнительная профессиональная программа  
(повышение квалификации)**

**Медиация как высокоэффективный инструмент урегулирования школьных конфликтов**

**Разработчик(и) программы:**  
**Цветков И.А., ГБОУ ВО МО АСОУ, к.э.н.**  
**Першина Л.А., АСОУ, к.псих.н**

## Раздел 1. Характеристика программы

**1.1. Цель реализации программы** - совершенствование профессиональных компетенций слушателей в вопросах урегулирования конфликтов и их последствий на основе владения медиативными техниками с целью выполнения трудовых функций "Воспитательная деятельность" профессионального стандарта "Педагог".

### 1.2. Планируемые результаты обучения:

Трудовая функция	Трудовое действие	Знать	Уметь
Воспитательная деятельность	Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды	основы теории конфликтов: структуру, содержание, стадии, способы урегулирования; базовые положения, принципы, этапы медиации; техники работы медиатора, оказания медиативной помощи	налаживать и осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками конфликта на основе медиативного подхода; использовать медиативные технологии в процессе урегулирования педагогического конфликта

### 1.3. Категория слушателей:

педагогические работники общеобразовательных организаций

### 1.4. Форма обучения

Очно-заочная

### 1.5. Срок освоения программы:

72 ч.

## Раздел 2. Содержание программы

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Самостоятельная работа, час	Формы контроля
			Лекция, час	Интерактивное (практическое) занятие, час		
1	Входной контроль	1	0	0	1	тест
2	Введение в медиацию	18	6	6	6	
3	Особенности работы в зоне конфликта	18	0	12	6	тест
4	Медиация как альтернативный метод разрешения споров и конфликтов	18	0	12	6	
5	Школьная служба медиации: порядок организации и содержание деятельности	15	0	8	7	
6	Итоговая аттестация	2	0	0	2	тест
	Итого	72	6	38	28	

## **2.2. Рабочая программа**

### **1 Входной контроль** ( самостоятельная работа - 1 ч. )

Самостоятельная работа·Выполнение теста

### **2 Введение в медиацию** ( лекция - 6 ч. практическое занятие - 6 ч. самостоятельная работа - 6 ч. )

#### **2.1 Феноменология медиации; правовые и психолого-педагогические основания деятельности школьных служб примирения** ( лекция - 6 ч. )

Лекция·Медиация как метод альтернативного разрешения споров: история и современная практика. Сопоставительный анализ работы зарубежных служб медиации. Создание школьных служб примирения в России. Региональный опыт работы школьных служб примирения. Правовые основания деятельности школьных служб примирения: Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 № 273 - ФЗ; Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 №193 - ФЗ, локальные школьные акты. Психолого-педагогические основания создания школьных служб примирения: специфика школьной медиации; преимущества и риски медиации; ограничения в применении медиации

#### **2.2 Современная практика школьной медиации** ( практическое занятие - 6 ч. )

Практическая работа·Цель: усвоение обучающимися специфики медиации как инструмента примирения. Планируемый результат: способность квалифицировать медиативные школьные ситуации. Задание: 1.Ознакомьтесь со статьей, презентацией и видеозаписью вебинара «Школьная служба медиации» (представлены на обучающей платформе в разделе «Материалы для изучения»). 2. На форуме платформы дистанционного обучения <https://dot.asou-mo.ru> познакомьтесь с вопросами, предлагаемыми к обсуждению. 3. Примите участие в онлайн - обсуждении основных положений деятельности школьной службы медиации на форуме образовательной платформы. Примерные вопросы для обсуждения: 1. Что означает понятие «медиация»? 2. Каковы цели медиации в образовательной организации: глобальная и локальная? 3. Обоснуйте целесообразность службы медиации в образовательной организации. 4. В чем состоят возможные риски медиации в образовательной организации? 5. В каких случаях медиация не применима? 6. В каких случаях медиация особенно эффективна? 7. В чем состоит специфика медиации? 8. Кто может выступать в роли медиатора в образовательной организации?

#### **2.3 Принципы медиации: особенности практической реализации** ( самостоятельная работа - 6 ч. )

Самостоятельная работа·Задание: 1. Изучите основные принципы медиации по рекомендуемым источникам (материалы размещены на платформе дистанционного обучения: <https://dot.asou-mo.ru>). 2. Разместите выполненное задание на платформе дистанционного обучения. Форма представления - заполненная таблица. 3. Подготовьтесь к обсуждению специфики и сложностей реализации каждого принципа в практических ситуациях. Материалы для изучения. 1. Кодекс медиаторов России. Режим доступа: <http://fedim.ru/pravovye-akty/kodeks-mediatorov-rossii>

#### **3 Особенности работы в зоне конфликта** ( практическое занятие - 12 ч. самостоятельная работа - 6 ч. )

##### **3.1 Конфликт как способ взаимодействия: психологическое основание, причины, виды, динамика, структура, методы предупреждения и решения конфликта** ( практическое занятие - 6 ч. )

Практическая работа·Цель: усвоение феноменологии конфликта, овладение методами управления конфликтами. Примерные темы для обсуждения: 1. Психологические основания систем взаимодействия «сотрудничество - компромисс - приспособление - конкуренция - конфликт» - их целесообразность для разных ситуаций. 2. Способы установления баланса интересов при применении указанных тактик. 3. Специфика конфликтного взаимодействия: формулы возникновения конфликта. 4. Виды, динамика, структура конфликта, стратегии поведения в конфликте. 5. Типы конфликтов, преобладающие в образовательной организации

и специфика подходов к их решению. 6. Мотивы и цели участников конфликтного взаимодействия как основание выбора приемов работы посредника. 7. Регуляторы конфликтного взаимодействия: работа с интересами сторон. 8. Методы профилактики конфликтного взаимодействия. 9. Рационально-интуитивная модель и рационально-интуитивный метод решения конфликтов.

### **3.2. «Человеческий фактор» как основание использования медиации для примирения участников конфликта ( практическое занятие - 6 ч. )**

Практическая работа·Цель: усвоение обучающимися индивидуальных различий людей, специфики их поведения в ситуациях конфликта. Задание: 1.Ознакомьтесь: со статьей «Учет особенностей темпераментов и характеров людей в организации деятельности». Першина Л.А. «Общая психология». - М.: Академ. Проект, 2004; презентацией «Человеческий фактор» как основание медиации» (Л.А.Першина), представленными на платформе дистанционного обучения в папке «Материалы для изучения». 2. На форуме платформы дистанционного обучения ознакомьтесь с вопросами, предлагаемыми к обсуждению по результатам изучения материалов. 3.Примите участие в онлайн - обсуждении типичных психологических особенностей людей, способствующих возникновению конфликта на форуме платформы дистанционного обучения. Примерные темы для обсуждения: -Психологические типы людей и их конфликтность: знание психологических особенностей различных типов характеров как основание построения взаимоотношений с ними. -Опасности радикализации характеров и их предупреждение. -Возрастные кризисы как конфликтный фактор; вероятность проявления «гибрис-синдрома» у педагогов и его профилактика. -«Человеческий фактор» в «вертикальных» и «горизонтальных» конфликтах. -Возрастные особенности обучающихся и их проекция на поведение в конфликте. -Тактики взаимодействия с потенциально конфликтными характерами

### **3.3 Методы разрешения конфликта ( самостоятельная работа - 6 ч. )**

Самостоятельная работа·Задание: 1. Ознакомьтесь с алгоритмом анализа конфликта на основе рационально-интуитивного метода. 2. Проведите анализ конфликта, следуя предложенному алгоритму: 1. Определите участников конфликта (явных и скрытых). 2. Определите позиции конфликтующих сторон. 3. Определите интересы участников. 4. Если интересы противоречивы и пришли в столкновение, сформулируйте проблему конфликта. 5. Определите способы решения данной проблемы и действия для этого каждой стороны. 6. Определите, что уже сделано в указанном направлении каждой стороной. 7. Определите, что осталось сделать каждой стороне. 8. Определите мотивацию сторон на решение конфликтов. 9. Дайте прогноз разрешения конфликта. Примечание: для анализа используется реальный школьный конфликт. Выполнение теста

### **4 Медиация как альтернативный метод разрешения споров и конфликтов ( практическое занятие - 12 ч. самостоятельная работа - 6 ч. )**

#### **4.1 Восстановительная медиация в образовательной организации: метод и практика ( практическое занятие - 6 ч. )**

Практическая работа·Цель: усвоение обучающимися сущности восстановительного подхода в медиации. Примерные темы для обсуждения: -Идея восстановительного подхода к примирению несовершеннолетних. -Использование восстановительной медиации в работе подростками, совершившими правонарушение. -Процесс и результат восстановительной медиации: содержание этапов и фаз (подготовительный этап: индивидуальные встречи; примирительная встреча; заключение соглашения). -Анализ и обсуждение практического опыта деятельности службы медиации. Примечание: в ходе занятия используются реальные ситуации для анализа практики восстановительной медиации. Кейсы представлены на платформе дистанционного обучения <https://dot.asou-mo.ru> Пример ситуации для анализа: «Сергей — старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет. Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, выказывает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки. Мама

безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям. Родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы»

#### **4.2 Процедура медиации: подготовка и осуществление** ( самостоятельная работа - 6 ч. )

Самостоятельная работа·Задание: 1.Изучите: основные критерии возможностей рассмотрения конфликта с помощью процедуры медиации, правила проведения процедуры медиации, правила заключения соглашения о проведении процедуры медиации по рекомендуемым источникам (материалы размещены на платформе дистанционного обучения). 2. Представьте в письменной форме процедуру разрешения известного Вам конкретного конфликта с использованием метода медиации по следующему плану: -опишите ситуацию конкретного конфликта; -проведите анализ потребностей и мотивов участников; -выберите наиболее целесообразную модель медиации, обоснуйте свой выбор; -смоделируйте действия медиатора, его высказывания при обращении к сторонам на этапах: а) проведение индивидуальных встреч с конфликтующими сторонами; б) определение технологии урегулирования конфликта; в) порядок организации и содержание диалога сторон; г) принятие соглашения; д) контроль исполнения соглашения. -спрогнозируйте возможный исход сессии. Материалы для изучения 1.Видеофильм «Форма медиации «Лицом к лицу». <https://www.youtube.com/watch?v=tc9f6VWNRQM> 2. Видеофильм «Форма медиации «Круги сообществ». [https://www.youtube.com/watch?v=uxi\\_BN0Sij0](https://www.youtube.com/watch?v=uxi_BN0Sij0) 3.Презентация «Этапы медиации» <https://dot.asou-mo.ru>.

#### **4.3 Деятельность школьного медиатора: этический и технологический аспекты** ( практическое занятие - 6 ч. )

Практическая работа·Цель: усвоение обучающимися специфики деятельности школьного медиатора. Примерные темы для обсуждения: -Феноменология посредничества в конфликте. - Функции медиатора. -Требования, предъявляемые к медиатору. - Роль медиатора в процедуре медиации. - Профессиональная этика медиаторов. - Ответственность и репутация медиатора. - Переговорные техники в работе медиатора: -техника работы с возражением; -техника отказа; - техники убеждения; -техника отражения деструктивного влияния; -техника рефлексивного слушания. Материалы для изучения (представлены на образовательной платформе <https://dot.asou-mo.ru>): 1.Статьи из книги Коновалова А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений. - М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. С.17-19, С. 94-105. <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2013/11/Kniga-Anton.pdf> 2. Практический опыт Гордиенко Н.В., педагога-психолога СОШ №8 г. Ступино по организации деятельности школьной службы медиации.

#### **5 Школьная служба примирения: порядок организации и содержание деятельности** ( практическое занятие - 8 ч. самостоятельная работа - 7 ч. )

##### **5.1 Порядок организации и содержание деятельности школьной службы примирения** ( практическое занятие - 6 ч. )

Практическая работа·Цель: усвоение обучающимися требований к порядку организации школьной службы примирения и содержанию ее работы. Примерные темы для обсуждения: - «Положение о школьной службе примирения» как локальный школьный акт, регламентирующий деятельность школьной службы примирения. -Примерная форма фиксации медиативных ситуаций. -Примерная форма медиативного соглашения. -План подготовки медиаторов-волонтеров. -Программы примирения: программа примирения жертвы и обидчика; программа примирения в семье; профилактические программы. Рекомендуется следующая последовательность работы: 1.Ознакомьтесь с материалами для изучения: -Примерное «Положение о службе примирения». -Примерная форма примирительного соглашения. - Презентация (Л.А.Першина) «Содержание деятельности Службы». -Видеопрезентация работы Службы СОШ №3 г. Ступино (Гордиенко Н.В.). -Видеофильм, отражающий психологические основания деятельности Службы. -Планирование содержания деятельности Службы (опыт работы Службы медиации СОШ №3 г. Ступино). -Планирование обучения волонтеров-медиаторов из числа обучающихся. (опыт работы Службы медиации СОШ №3 г. Ступино).

2. Составьте примерный план обучения волонтеров-медиаторов из числа обучающихся.  
3. Определите этапы работы по организации Службы медиации в школе на основе выбранной модели.  
4. На форуме образовательной платформы дистанционного обучения <https://dot.asou-mo.ru> познакомьтесь с вопросами, предлагаемыми к обсуждению, примите участие в обсуждении темы. Примерные темы для обсуждения: - содержание основных разделов «Положения о службе примирения». - структура и содержание примирительного соглашения: требования к его составлению. - структура содержания плана работы Службы. - тематическое планирование обучения волонтеров-медиаторов: содержание, вариативность форм и методов обучения

### **5.2 Модели организации школьной службы примирения (самостоятельная работа - 7 ч.)**

Самостоятельная работа·Задание: 1. Изучите характеристики основных моделей медиации: «Профилактическая модель», «Воспитательная» (педагогическая) модель, «Сервисная модель». по рекомендуемым источникам (материалы размещены на платформе дистанционного обучения <https://dot.asou-mo.ru>). 2. Заполните таблицу «Организационные модели школьной службы примирения». 3. Представьте выполненную работу в дистанционной оболочке. Материалы для изучения 1. Луговцова Е. И., Егорова Ю. Н., «Организация школьной службы медиации».- Минск: 2017; гл. 2. Презентация «Медиация в образовании». Котова С.А., РГПУ им. А.И.Герцена режим доступа <http://www.myshared.ru/slide/972152/>

### **5.3 Основные технологии работы школьной службы примирения (практическое занятие - 2 ч.)**

Практическая работа·Цель: формирование у обучающихся понимания специфики различных технологий работы школьной службы примирения путем практической проработки в ходе деловых игр. Примерные темы для обсуждения: -«Круги сообществ» как профилактическая технология школьной службы медиации. -Технология «Лицом к лицу». -Технология «Семейная конференция». Примечание: работа в подгруппах подготовка заданной технологии с последующим представлением и обсуждением в группе. Примеры используемых ситуаций: 1.«В 10 «Б» классе не сложились отношения между старожилем класса И. и новеньким юношей П., пришедшим в класс год назад из другой школы. Юноша постоянно оскорблял девушку, обзывал её, рассказывал всякое про её личную жизнь, писал разные высказывания по поводу И. в социальных сетях. Дело кончилось тем, что однажды юноша толкнул девушку (как он объяснил потом – «в шутку»), она упала и сломала руку. В конфликт включились родители. Классный руководитель обратился за помощью в школьную службу медиации». 2. «В службу медиации обратилась мама одной из учениц бкласса. Они недавно переехали из другого города после развода с отцом девочки, при этом мама препятствовала встречам отца и дочери. По словам мамы, девочка очень изменилась: дерзила, замыкалась в себе, не отвечала на вопросы, плакала. Мама предполагала, что ее поведение связано с разрывом отношений с отцом, к которому та была очень привязана». 3. «В одной из школ города старшеклассником была совершена попытка суицида. К счастью, все закончилось благополучно. Между тем, стало известно, что причиной послужила обида на одноклассников, которые частенько подшучивали над ним, а то и вовсе оскорбляли. Школьный медиатор инициировал обсуждение темы обиды с использованием технологии «Круг сообщества»

### **6 Итоговая аттестация (самостоятельная работа - 2 ч.)**

Самостоятельная работа·Выполнение теста

## **Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы**

### **Входной контроль**

**Форма:** тестирование

**Описание, требования к выполнению:**

Тест состоит из 15 вопросов. Время выполнения - 1 час.

**Критерии оценивания:**

Тест считается пройденным, если слушатель ответил на 10 вопросов и более

**Примеры заданий:**

1. Медиация представляет собой процедуру (выберите один вариант ответа):

а) разрешения конфликта;

**б) достижения оглашения между конфликтующими при участии третьей стороны;**

в) выяснения отношений между конфликтующими.

2. Органичениями в применении медиации являются разрешение (выберите правильные варианты ответа):

**а) криминальных конфликтов;**

б) семейных конфликтов;

**в) конфликтов между людьми, не несущих ответственность за свои действия**

3. К рискам медиации относятся (выберите один вариант ответа):

а) жалобы участников (их представителей) в вышестоящие организации;

**б) невозможность соблюдать конфиденциальность школьниками;**

в) вероятные обиды на медиаторов со стороны конфликтующих.

**Количество попыток: 1**

**Промежуточный контроль**

**Раздел программы:** 3. Особенности работы в зоне конфликта

**Форма:** Тестирование

**Описание, требования к выполнению:**

Тест состоит из 15 вопросов. Время выполнения - 1 час

**Критерии оценивания:**

Тест считается пройденным, если слушатель ответил на 10 вопросов и более

**Примеры заданий:**

1. Укажите взаимодействие, при котором одна сторона поступает своими интересами при условии последующей компенсации (выберите один вариант ответа):

а) приспособление;

**б) компромисс;**

в) конфликт.

2. Потенциально конфликтность присуща темпераментам (выберите один вариант ответа):

а) флегматическому;

б) сангвиническому;

**в) холерическому**

3. Конфликтогенами могут явиться (выберите несколько вариантов ответа):

**а) высказывания и действия другого;**

б) реакция одной из сторон "все ясно";

**в) эмоциональное и физическое состояние сторон**

**Количество попыток: 1**

### **Итоговая аттестация**

**Форма:** Тестирование

**Описание, требования к выполнению:**

Тест состоит из 20 вопросов. Время выполнения - 2 часа

**Критерии оценивания:**

Тест считается пройденным, если слушатель правильно ответил на 15 вопросов и более

**Примеры заданий:**

1. Модель поведения медиатора, состоящая в помощи сторонам конфликта в достижении договоренностей, называется (выберите один вариант ответа):

**а) фасилитативная модель;**

б) оценочная модель;

в) директивная модель.

2. Институциональный конфликт (выберите один вариант ответа):

**а) конфликтное противоборство для взаимного урегулирования возникших разногласий;**

б) конфликтное противоборство с целью разрушения позиций соперника;

в) конфликтное противоборство ради "поиска справедливости"

3. Взаимодействие, при котором происходит столкновение противоречивых, порой несовместимых интересов (выберите один вариант ответа):

а) сотрудничество;

б) компромисс;

**в) конфликт.**

**Количество попыток: 1**

## **Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы**

### **4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы**



## **Нормативные документы**

1. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019).
2. Об образовании в Российской Федерации: Федеральный закон № 273-ФЗ: [принят Государственной думой 21 декабря 2012 года: одобрен Советом Федерации 26 декабря 2012 года]. - Москва: Эксмо, 2019. - 144 с.
3. Примерное положение о службе медиации в образовательной организации: [утверждено приказом Министерства образования Московской области от 18.09.2019 № 2511].
4. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года / [утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. N996-р].

## **Литература**

### **Основная литература**

1. Здрок, О.Н. Медиация: учебное пособие / О.Н. Здрок. - Минск: ОДО «Издательство "Четыре четверти"», 2019. - 540 с. - ISBN 978-985-581-171-9.
2. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений / А.Ю. Коновалов. - М: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2015. - 256 с. - ISBN 978-5-901075-33-3.
3. Луговцова, Е.И. Организация школьной службы медиации: учебное пособие для педагогов учреждений общ. сред. образования с белорус. и рус. яз. обучения / Е.И. Луговцова, Ю.Н. Егорова. - Минск: Нац. ин-т образования, 2017. - 200 с. - ISBN 978-985-559-796-5.
4. Першина, Л.А. Возрастная психология: учебное пособие для вузов / Л.А. Першина. - 2-е изд. - Москва: Академический Проект, 2020. - 256 с. - ISBN 978-5-8291-2814-2.
5. Стрессер, Ф. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов / Фрэдди Стрэссер, Пол Рэндольф. - Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2015. -192 с. - ISBN 978-5-98872-038-6.
6. Уиллер, М. Искусство переговоров. Как договариваться с людьми в условиях неопределенности и без сценария / Майкл Уиллер.- Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2016. - 342с. - ISBN 978-5-98872-035-5.

### **Дополнительная литература**

1. Максудов, Р.Р. Проведение программ восстановительного правосудия для несовершеннолетних: методическое пособие / Р.Р. Максудов. - Ин-т права и публичной политики. - Москва: Информполиграф, 2009. - 91 с.
2. Пель, Махтельд Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / Махтельд Пель. - Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. - 400 с. - ISBN 978-5-98872-017-1.
3. Першина, Л.А. Общая психология: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л.А. Першина. - Москва: Академический Проект, 2020. - 448 с. - ISBN 978-5-8291-2815-9.
4. Развитие медиации в России: теория, практика, образование: сборник статей / под ред. Е.И.

Носыревой, Д.Г. Фильченко. - Москва: Инфотропик Медиа, Берлин: Центр медиации Уральской гос. юридической акад., 2012. - 295 с.

## **Электронные обучающие материалы**

### **Интернет-ресурсы**

1. Центр медиации и права: [сайт]. – Москва, 2005. – URL: <http://www.mediacia.com/> (дата обращения: 19.03.2021).
2. Посредничество и примирение: [сайт]. – URL: <http://www.mediationandlaw.ru/> (дата обращения: 16.03.2021).
3. Школьные службы примирения: [сайт] – Москва, 2013. – URL: <http://www.8-926-145-87-01.ru/> (дата обращения: 10.03.2021).

## **4.2. Материально-технические условия реализации программы**

### **Технические средства обучения**

Компьютерное оборудование, видео- и аудиовизуальные средства обучения.

Наличие доступа педагогических работников и слушателей к информационно - телекоммуникационной сети Интернет, оснащение компьютерным оборудованием: веб-камерой, микрофоном, аудиоколонками и (или) наушниками