Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра психологии и социальной педагогики

ОДОБРЕНО:

Руководитель программы аспирантуры

_____ Е.А. Шмелева
(подпись)

«19» марта 2026 г.

Рабочая программа дисциплины
МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ

Уровень высшего образования:	Подготовка кадров высшей квалификации
Научная специальность:	5.3.4. Педагогическая психология, психодиагностика цифровых образовательных сред
Направленность образовательной программы	
Срок освоения образовательной программы и форма обучения:	3 года

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Медиация в образовании» является содействие развитию компетенций, необходимых для эффективного управления конфликтами, формирование навыков применения технологий деятельности медиатора в образовательных организациях.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Медиация в образовании» является факультативной.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности аспирантов к прохождению педагогической практики.

Для освоения дисциплины «Медиация в образовании» аспиранты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Педагогическая психология, психодиагностика цифровых образовательных сред», «Социальная психология в образовании».

Для освоения данной дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– способы построения межличностных отношений в группах разного возраста;
– особенности взаимодействия в группе, условия эффективного взаимодействия.

Уметь:

– использовать особенности образовательной среды учреждения для реализации взаимодействия субъектов;
– вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными субъектами образовательных отношений.

Владеть:

– культурой группового общения;
– способами взаимодействия с различными субъектами образовательного процесса;
– приемами построения деловых и межличностных отношений в профессиональной деятельности.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– особенности бесконфликтного общения;
– теоретические разработки мероприятий по профилактике деструктивных конфликтов.

Уметь:

– подготавливать и реализовывать мероприятия по профилактике деструктивных конфликтов и психолого-педагогических рисков развития обучающихся;
– осуществлять психологическое просвещение участников образовательных отношений.

Иметь опыт:

– применения техник предупреждения конфликтов и снятия напряжения в общении;
– оценки эффективности мероприятий по профилактике деструктивных конфликтов и психолого-педагогических рисков развития обучающихся;
– применения технологий деятельности медиатора в образовательных организациях.

4. Объем и содержание дисциплины

Объем дисциплины составляет 1 зачетная единица (36 академических часов).

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и трудоемкостью занятий лекционно-семинарского типа

№ П №	Разделы (темы) дисциплины	Семестр	Виды занятий, их объем (в акад. часах, по очной форме обучения)			Формы текущего контроля успеваемости (по очной форме обучения) Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа обучающихся	
1	Конфликты в образовательном пространстве. Управление конфликтами в сфере образования	4	2	2	4	Входной контроль: устный опрос с последующим обсуждением
2	Понятие медиации и ее особенности в высшей школе. Задачи и направления деятельности службы медиации	4	2	2	4	
3	Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности медиатора в образовании	4	2	2	4	
4	Восстановительный подход и совместное принятие решения	4	2		4	Решение кейс-задачи Тест с последующим обсуждением результатов
5	Заключительный. Подведение и анализ промежуточных результатов освоения дисциплины	4		2	4	
	Итого за семестр:		8	8	20	зачет

4.2. Развернутое описание содержания дисциплины по разделам (темам)

Тема 1. Конфликты в образовательном пространстве. Управление конфликтами в сфере образования

Современные подходы к изучению конфликтов. Определение конфликта, его сущность и структура. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Функции конфликта: конструктивные и деструктивные функции. Динамика конфликта.

Роль конфликта в профессиональной деятельности. Особенности проявления конфликтов в сфере образования. Конфликты во взаимодействии с обучающимися: конфликты в сфере дидактического взаимодействия; поведения и дисциплины; конфликты этики, отношений. Конфликтогены в среде образования.

Структура конфликта. Возникновение конфликта и оценка ситуации. Причины конфликтной ситуации и повод в инциденте. Выбор стратегии реагирования.

Методы управления и предупреждения конфликтов. Содержание этапа открытого обсуждения конфликта и его значение в разрешении конфликта. Факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта. Техники активного слушания в управлении конфликтом. Техника ”Я–высказывания” при предъявлении претензии партнеру во взаимодействии. Конструктивное управление конфликтом. Факторы, влияющие на управляемость конфликта

Тема 2. Понятие медиации и ее особенности в высшей школе. Задачи и направления деятельности службы медиации

Виды и формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. Посредничество как одна из форм разрешения конфликта. Понятие медиации. Возникновение профессионального объединения медиаторов. Требования к медиатору.

Организация службы медиации в образовании. Состав службы медиации. Кураторы службы медиации. Направления работы кураторов службы медиации.

Задачи службы медиации в образовании, направленные на работу с конфликтами и напряженностью. Направления деятельности службы медиации в образовании (просветительское, образовательное, исследовательское, восстановительное и др.). Профилактическая функция службы медиации в образовании.

Тема 3. Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности медиатора в образовании

Роль медиатора в конфликте. Принципы работы медиатора. Конфиденциальность процесса медиации. Ответственность сторон конфликта и медиатора. Самостоятельность служб примирения в выборе форм деятельности и организации процесса медиации. Нормативно-правовые аспекты организации службы медиации. Мероприятия, направленные на реализацию Концепции развития сети служб медиации. Основные идеи стандартов восстановительной медиации.

Тема 4. Восстановительный подход и совместное принятие решения

Ценности восстановительного подхода, на которые опирается служба медиации в образовании. Основные этапы процесса медиации. Задачи медиатора на подготовительном этапе. Критерии принятия конфликтного случая на медиацию. Этап встречи с каждой из сторон: организация и задачи каждой фазы. Правила встречи сторон. Этап примирительной встречи сторон. Роль медиатора в создании условий для диалога сторон. Организация и поддержка восстановительных действий сторон, фиксация решений сторон. Заключение соглашения сторон. Рефлексия встречи.

Профилактическая модель школьной службы медиации. Направления ее деятельности, оценка эффективности работы.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины «Медиация в образовании» ведется с применением следующих видов образовательных технологий: информационно-коммуникационные технологии, технологии проблемного обучения, имитационные технологии (игровые формы), интерактивные технологии; активные методы обучения: дискуссия, групповая работа, решение ситуационных задач, ситуации-упражнения.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: технологии смешанного обучения, технологии визуализации (презентации, интеллект-карты).

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе изучения дисциплины используются следующие виды самостоятельной работы аспирантов:

1) выполнение практико-ориентированных и творческих заданий, решение кейс-задач;
2) выполнение заданий в тестовой форме.

Основными видами заданий для самостоятельной работы аспирантов являются:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебных пособий, дополнительной литературы); графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; работа со словарями и справочниками; работа с электронными образовательными ресурсами и др.;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; составление плана и тезисов ответа; составление таблиц; подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии, выполнение практико-ориентированных заданий;
- для формирования компетенций: решение ситуационных задач и упражнений; выполнение творческих заданий, решение кейс-задач, проектирование и моделирование разных стратегий поведения.

Для выполнения заданий студенты используют электронный каталог библиотеки, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (www.biblioclub.ru), ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в Приложении 1 к настоящей программе.

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Для текущего контроля на занятиях используется групповое обсуждение решения задач, анализ применения различных методов обработки результатов исследования.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Критерии оценки:

«зачтено» соответствует достаточному уровню освоения, обучающийся демонстрирует все планируемые результаты обучения, указанные в п. 3.1 настоящей рабочей программы,

«не зачтено» соответствует недостаточному уровню освоения, аспирант демонстрирует фрагментарные знания, указанные в п. 3.1 настоящей рабочей программы.

Полностью фонд оценочных средств представлен в приложении 2

Оценочные средства для проведения входного, текущего контроля, оценивания промежуточных и окончательных результатов освоения дисциплины: научные рефераты, анализ статей и их написание и пр.

Форма проведения зачета: письменная, устная, смешанная, использование накопительной оценки.

Типовые варианты оценочных средств представлены в фонде оценочных средств (Приложение 2).

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 287 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст: электронный.

2. Конфликтология: учебник / под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 543 с.: табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 3-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. - 496 с.30
2. Иванов, Л. В. Управление конфликтами: монография / Л. В. Иванов. – Москва: Лаборатория книги, 2012. – 102 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142696. – ISBN 978-5-504-00932-2. – Текст: электронный.
3. Казарова, Д. С. Медиативные технологии как способ урегулирования конфликтов среди несовершеннолетних: социально-философские, психолого-педагогические и правовые аспекты / Д. С. Казарова, Е. В. Калинина, В. В. Свечникова. – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2017. – 135 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576932. – ISBN 978-5-88526-844-8. – Текст: электронный.
4. Медиация: базовый курс для организации работы служб примирения (служб медиации) в организациях среднего профессионального образования / авт.-сост. О.В. Маврин. – Казань: Казанский федеральный университет (КФУ), 2014. – 93 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276334. – Текст: электронный.
5. Минкина, Н. И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов / Н. И. Минкина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. – 159 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473260. – ISBN 978-5-4475-9468-8. – Текст: электронный.
6. Пшеничнова, И.В. Конфликтология: методические рекомендации / И.В. Пшеничнова, Л.Д. Мальцева; Министерство образования и науки РФ; Шуйский филиал ИвГУ. – Шуя: Изд-во Шуйского филиала ФГБОУ ВПО "ИвГУ", 2014. – 70 с.21
7. Сморгунова, В.Ю. Медиация в образовательной сфере: монография / В. Ю. Сморгунова, Е. Ю. Калинина, Я. А. Рымкевич; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2018. – 184 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577911. – ISBN 978-5-8064-2640-7. – Текст: электронный.
8. Щеглова, Т.М. Конфликтология: социально-психологический аспект: учебное пособие / Т.М. Щеглова; Министерство образования и науки РФ; Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Шуйский государственный педагогический университет". – Шуя: Изд-во ГОУ ВПО "ШГПУ", 2010. – 101 с.30

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. http://elibrary.rsl.ru/ Российская Государственная библиотека. Электронная библиотека – универсальное собрание.
2. http://vsetesti.ru/ Профессиональные психологические тесты
3. http://azps.ru/ А.Я. Психология. Сайт содержит разнообразную информацию по различным аспектам психологии. Словарь. Статьи. Хрестоматия.
4. http://www.plib.ru/Электронная библиотека. Наука. Психология. Публичная электронная библиотека.
5. http://www.biblioclub.ru/Университетская библиотека online. Научные и учебные издания.
6. http://studentam.net/Электронная библиотека учебников.
7. https://www.psychology.ru/ Психология на русском языке
8. http://www.voppsy.ru/Вопросы психологии. Журнал.

9. http://www.twirpx.com/Все для студента. Книги, журналы по психологии.
10. http://tvoypsiholog.ru/«Твой психолог». Журналы по психологии. Психология.
11. Вестник образования России. http://www.vestniknews.ru/
12. Государственная научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского http://www.gnpbu.ru/
13. Ж. «Вестник образования» http://vestnik.edu.ru/
14. Ж. «Высшее образование в России» https://vovr.elpub.ru/jour
15. Каталог образовательных ресурсов. http://window.edu.ru/window
16. Научная сеть – информационная система, обеспечивающая доступ к научной и
17. научно-популярной информации по естественным и гуманитарным наукам http://nature.web.ru/
18. Электронная педагогическая библиотека http://www.pedlib.ru/
19. https://socioline.ru/ Психология. Социальная психология.
20. Психея – полезная информация из мира психологии http://www.psycheya.ru/

Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:
1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс Руконт https://rucont.ru/default.aspx
3. Электронная библиотека ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru
4. Электронный каталог НБ ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek
5. Национальная электронная библиотека https://rusneb.ru/search

Программное обеспечение: операционная система Microsoft Windows, пакет офисных программ Microsoft Office и(или) LibreOffice, интернет-браузер Microsoft Edge и(или) Yandex Browser.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории:

- для проведения занятий лекционного типа с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории;
- для проведения занятий семинарского типа, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации с комплектом специализированной учебной мебели и техническими средствами обучения.

Помещение для самостоятельной работы, оснащенное комплектом специализированной учебной мебели, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС.

Демонстрационное оборудование для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: презентации.

Автор рабочей программы дисциплины: доцент кафедры психологии и социальной педагогики, кандидат психологических наук, доцент Пшеничнова И.В.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной педагогики «17» марта 2022 г., протокол №8.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 6 от «19» марта 2026 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ Е.А. Шмелева
(подпись)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра психологии и социальной педагогики

Приложение 1
к рабочей программе дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАНИИ

Уровень высшего образования:	Подготовка кадров высшей квалификации
Научная специальность:	5.3.4. Педагогическая психология, психодиагностика цифровых образовательных сред
Направленность образовательной программы:	
Срок освоения образовательной программы и форма обучения:	3 года

Шуя

Приложение 1

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общие рекомендации к организации самостоятельной работы аспирантов

Начиная подготовку к практическому занятию, необходимо, прежде всего, повторить конспект лекций по соответствующей теме, так как в лекции раскрываются основные понятия и взаимосвязи; затем изучить предложенные литературные источники, необходимые для уточнения, расширения знаний, самостоятельной работы и подготовки к семинарским занятиям. При работе с дополнительной литературой желательно составлять тезисы.

Тезисы – это сжатое изложение мысли книги. Тезисы составляются после ознакомления со всей книгой или отдельной главой. Ценность их заключается в том, что в процессе их составления читатель вычленяет и легко запоминает основные утверждения и выводы автора, логическую структуру текста.

Также видами самостоятельной работы является выполнение практико-ориентированных и решение кейс-задач, которые направлены на проверку умения рассуждать, обосновывать свою точку зрения, применять теоретический материал на практике, находить выходы из сложившейся ситуации и пути решения проблемы.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практическое занятие 1.

Тема 1. Конфликты в образовательном пространстве. Управление конфликтами в сфере образования

Цель: систематизировать знания об особенностях социальных взаимоотношений в системе образования; формировать умения замечать конфликтогены, характерные для сферы образования.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение конфликта, его сущность и структура. Функции конфликтов
2. Конфликтогены в среде образования.
3. Типология конфликтов в педагогической среде (по В.И. Журавлеву).
4. Специфика возникновения конфликтных ситуаций при работе с обучающимися в разных звеньях школы.
5. Основные правила поведения преподавателя в конфликтной ситуации.
6. Факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта. Почему каждый из конфликтующих видит недостатки других и не осознаёт собственных?
7. В чём психологическое преимущество "Я-высказывания" при предъявлении претензии? В каких конфликтах рекомендуется использование данной техники?
8. Методы управления конфликтами: классификация и применение. Приведите конкретные примеры применения методов управления (можно из личного опыта, из кинофильмов, художественной литературы)

Задание:

Опишите любую конфликтную ситуацию в сфере образования. Выделите и проанализируйте следующие элементы конфликта:

объект конфликта;
предмет конфликта;
участников конфликта;
ранг оппонентов;

среду конфликта;
субъективное восприятие конфликта оппонентами;
переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу (если был);
личностные элементы конфликта.

Практическое занятие 2.

Тема 2. Понятие медиации и ее особенности в высшей школе. Задачи и направления деятельности службы медиации

Цель: систематизировать знания о специфике деятельности службы медиации в образовании и ее основных направления.

Вопросы для обсуждения:

1. Медиация как одна из форм разрешения конфликта.
2. Организация службы медиации в образовании. Состав службы медиации.
3. Направления работы кураторов службы медиации.
4. Профилактическая функция службы медиации в образовании.

Задания:

1. Прочтите приведенные ниже высказывания и определите, какие из них не соответствуют принципам построения фраз медиатора. Приведите такую формулировку, которая сохранит содержание, но будет приемлема для медиатора в работе со сторонами.

1. На вашем месте я бы не верил его обещаниям.
2. Ваш оппонент наверняка не согласится с таим предложением.
3. Вы же мужчина, не обращайте внимания.
4. Разве можно разговаривать в таком тоне?
5. Вы должны принимать в расчет и интересы другой стороны.
6. Кричать на ребенка не в ваших интересах.
7. Это предложение очень удачное.
8. Ваши требования несправедливы.
9. Я, как специалист, считаю, что если мы будем продолжать в том же духе, то мы не договоримся.

2. Заполните таблицу «Основные направления работы по профилактике и снижению конфликтов в образовании».

Название мероприятия	Содержание мероприятия

Практическое занятие 3.

Тема 3. Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности медиатора в образовании

Цель: систематизировать знания нормативных актов, регламентирующих работу медиатора; показать значимость соблюдения этических принципов в деятельности службы медиации.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфиденциальность процесса медиации.
2. Ответственность сторон конфликта и медиатора.

3. Сферы проявления самостоятельности службы медиации в образовании.
4. Основные идеи стандартов восстановительной медиации.

Задание:

1. Ознакомьтесь с содержанием страницы службы медиации любой образовательной организации вашего города/области. Достаточен ли предлагаемый посетителям сайта объем информации о службе медиации и примирения? Что считаете лишним? Какими сведениями расширили бы содержание страницы?

Ознакомьтесь с содержанием программы работы службы медиации. Изучите формы документов службы, предлагаемые в программе. Почему в программе предлагается примерный план работы?

2. Подробно опишите проблемную ситуацию, возникшую в сфере образования и требующую разрешения путем переговоров (можно вспомнить свой опыт или воспользоваться содержанием учительских / студенческих форумов, художественной литературой).

Изложите точки зрения каждой из сторон.

Выделите все интересы каждой стороны, преследуемые в данной проблемной ситуации.

Практическое занятие 4.

Тема 5. Восстановительный подход и совместное принятие решения

Цель: формировать умение планировать медиативную встречу, создавать условия для восстановительных действий конфликтующих сторон.

Вопросы для обсуждения:

1. Ценности восстановительного подхода, на которые опирается служба медиации.
2. Задачи медиатора на подготовительном этапе. Критерии принятия конфликтного случая на медиацию.
3. Построение вступительного слова медиатора.
4. Организация этапа встречи с каждой из сторон (кокус).
5. Этап примирительной встречи сторон.
6. Заключение соглашения сторон.
7. Рефлексия встречи.
8. Профилактическая модель службы медиации в образовании. Психолого-педагогические условия профилактики конфликтов.

Задания:

1. Составьте и заполните таблицу «Подготовки к переговорам» по предложенной проблемной ситуации, проанализировав все элементы подготовки к переговорам

Интересы (почему?)		Проблемы (что?)		Начальное предложение (как?)		2, 3…… предложения		Сигнальное предложение		Финальное, предельное предложение		Последствия и альтернативы	
1 сто-рона	2 сто-рона	…	…										
Порядок заполнения столбцов таблицы													
1		2		6		7		5		4		3	

2. Переведите текст протокола медиативной встречи в программу медиации.

В идеале программа медиации должна выглядеть следующим образом:

№ п/п	Краткое название	Комментарии медиатора о содержании работы на

этапа медиации	этапа	этапе
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Приложение

Протокол медиативной встречи

М: Здравствуйте, Мария Ивановна, садитесь, пожалуйста.

Р: Ну, здравствуйте. Я крайне возмущена вашим поведением! Почему мой сын Кирилл постоянно получает у вас двойки? Он - прекрасный мальчик, вы просто несправедливы к нему. Он должен получать только пятерки, иногда – четверки. И не меньше.

М: Я вижу, вы крайне взволнованы и даже возмущены. Если я вас правильно поняла, вас беспокоят плохие оценки вашего сына?

М: Скажите, пожалуйста, почему вас беспокоят его оценки? Хотите, я выставлю ему пятерки до конца года?

Р: Да, нет же. Я хочу, чтобы мой сын получал заслуженные оценки. Я считаю, он достаточно умный и способный и может хорошо учиться.

М: Тогда, наверное, проблема не столько в оценках, сколько в учебе? Вы бы хотели, что бы он получал заслуженные пятерки. То есть хорошо учился, получал новые знания и соответствующие оценки?

Р: Да, конечно. Я хочу, чтобы мой сын хорошо учился. Чтобы он рос образованным, воспитанным мальчиком.

М: Тогда, может быть, мы с вами обсудим, как помочь вашему сыну лучше учиться. И как вы сможете узнавать, заслуженно ли он получает свои оценки?

Р: Да, именно это я и хотела обсудить.

М: Давайте представим, что в нашей ситуации оказались совсем другие люди, например Катя. Чтобы вы могли посоветовать ее родителям? Давайте попробуем набросать все возможные решения, даже самые невероятные?

Р: Это немного странно, но можно попробовать. Например, я бы предложила родителям спрашивать не только об оценках, но и о том, что Жанна узнала на уроке. Потом – готовить вместе уроки. Чаще встречаться с учителем – обсуждать, как Жанна учится, в чем ей нужна помощь. Еще можно нанять репетитора. Можно приходить и сидеть на уроках.

М: Теперь давайте посмотрим, какое из этих предложений подходит вам, может быть вами реализовано.

Р: Ну, на репетитора у меня денег точно нет, на уроки приходить я тоже не могу – работаю целый день. А вот с вами почаще встречаться я могла бы. И спрашивать, я, пожалуй, Кирилла буду не только об оценках – пусть рассказывает, что вы тут проходите. И домашнее задания посмотрю. Но и вы будьте к нему справедливы – я теперь сама за его знаниями следить буду.

М: Вот и хорошо, раз вы так серьезно настроены, то и Кириллу придется учиться и мне – быть внимательной. А следующую встречу давайте назначим через две недели в тоже время.

Р: Хорошо.

Программа медиации

1. (выступление стороны, вентилирование эмоций, активное слушание)

Первый этап. Выступления сторон. Идите на переговоры с желанием понять другого человека и сразу предложите: «Давайте выскажемся, в чем каждый из нас видит проблему». Когда говорит другая сторона, используйте волшебный метод — активное слушание: повторяйте, как бы «возвращайте» Вашему собеседнику его слова, но не добавляя ничего от себя по содержанию и, по возможности, смягчая острые углы. Это позволит Вам показать собеседнику, что Вы его внимательно слушаете. Кроме того, вы оба сможете убедиться, что точно понимаете все, что было сказано. Ведь иногда бывает так, что собеседник не может сформулировать то, что сам имеет в виду! Еще один, более рискованный, но очень полезный волшебный метод - вентилирование эмоций: на минутку остановитесь и посмотрите, какие чувства переполняют Вас и Вашего собеседника. Если Вы заметили злость, волнение, раздражение, скажите, например: «Я сейчас очень волнуюсь и нервничаю! А Вы?» Открытое обсуждение своих чувств и эмоций действует как «вентилятор», который «проветривает» душную накаленную атмосферу взаимного недовольства, что дает возможность спокойного, разумного обсуждения проблемы. Активное слушание и вентилирование эмоций - это первый шаг навстречу друг другу.

2. (прояснение интересов, «зачем? Почему? Для чего?)

Второй этап. Прояснение интересов. После того, как все стороны высказались, выясните глубинные интересы друг друга. Для этого используйте третий волшебный прием - задайте себе и другой стороне вопросы: зачем, почему, для чего вы имеете эти мнения и желания. Будьте искренни! Спрашивайте себя и другую сторону снова и снова, пока не обнаружите сходные или совместимые интересы. Может оказаться, что для обеих сторон важнее всего сохранить хорошие отношения. Или Вы обнаружите, что в Вас говорит обида и что Вы желаете просто услышать извинения. Вам могут открыться новые варианты решения проблемы. Порой выяснения интересов бывает достаточно для решения проблемы.

3. (повестка дня, т.е. список вопросов для обсуждения)

Третий этап. Формулирование повестки дня. Чаще, конечно, для решения проблемы требуются дополнительные усилия. Обычно бывает нужно на основе выясненных интересов составить список вопросов, которые вы будете обсуждать, чтобы удовлетворить эти интересы, нарушенные конфликтом. Формулировка вопросов должна быть такой, чтобы обе стороны согласились их обсуждать. Этот список вопросов для обсуждения и есть ваша повестка дня. Важно убедиться, что в повестку дня входят вопросы, которые охватывают все перечисленные или имеющиеся у сторон интересы, затронутые конфликтом!

4. (выдвижение предложений, «вне игры», мозговой штурм)

Четвертый этап. Выдвижение предложений. Когда записана повестка дня и ясно, какие вопросы вам надо обсудить, предложите своему собеседнику четвертый волшебный прием - «вне игры»» или отделение проблемы от личностей: «Давайте представим, что в этой ситуации оказались другие люди, а наша задача - найти наилучшее решение этой проблемы!» Вам может также помочь пятый волшебный прием - мозговой штурм: предложите набросать много разных идей - чем больше, тем лучше. Причем надо условиться, что идеи-предложения не будут «официальными предложениями»: даже самые безумные идеи будут записываться без критики, так как стороны находятся «вне игры». Можно даже предложить друг другу поменяться местами и представить, что бы Вы сделали, будь Вы на месте своего собеседника.

5. (выбор решения и формулирование соглашения)

Пятый этап. Выбор решения и формулировка соглашения. Когда несколько идей-предложений выдвинуто, примените шестой волшебный прием - тест на реальность: какое из этих предложений может быть реально принято и исполнено обеими сторонами. Здесь есть свои волшебные вопросы: «А что будет, если...», «Это именно то, чего Вы хотите?» и другие. На этом

этапе, как и на протяжении всех переговоров, не забывайте про активное слушание и волшебные вопросы «Зачем?» и «Почему?». После того как вы нашли взаимоприемлемое решение, постарайтесь записать его в виде пунктов соглашения. Проверьте, одинаково ли понимаете его Вы и Ваши партнеры по переговорам и действительно ли ваше соглашение отражает и Ваши и их интересы. Особенно это нужно, если проблема сложная. Поздравляю вас! Вы достигли соглашения!

6. Шестой этап – выполнение соглашения. После окончания переговоров наступает следующий, наверное, самый важный этап - это выполнение соглашения. Невыполнение часто ведет к новому конфликту, еще более тяжелому, чем первоначальный. Но не падайте духом: ведь если соглашение почему-то не выполняется, то можно снова вернуться к переговорам и попытаться найти более реальное решение!

Автор(ы) рабочей программы дисциплины: *Пшеничнова И.В.*, доцент кафедры психологии и социальной педагогики, кандидат психологических наук, доцент.