МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра психологии и социальной педагогики

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

_____ И.В. Кузьменко
(подпись)

«24» февраля 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

СЛУЖБА МЕДИАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	44.03.02 Психолого-педагогическое образование
Направленность (профиль) образовательной программы:	Психология и социальная педагогика

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Служба медиации в образовательном учреждении» – сформировать у студентов компетенции, необходимые для эффективного управления конфликтами в сфере образования, изучить технологии деятельности медиатора в образовательном учреждении.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Служба медиации в образовательном учреждении» является обязательной для изучения; относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока дисциплин Б1, входит в модуль психолого-педагогического сопровождения.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: «Практикум по решению профессиональных задач», «Социально-педагогическая работа по социальной защите детства в образовательных учреждениях», прохождению производственной практики, практики по психолого-педагогическому сопровождению, по модулю психолого-педагогического сопровождения; производственной практики, научно-исследовательской работы, по модулю психолого-педагогического сопровождения; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- условия эффективного речевого взаимодействия;
- особенности речевого взаимодействия в группе;
- разновидности коммуникативных ролей в групповом общении;
- свойства и разновидности диалога-обсуждения;
- психологию групп и психологию лидерства;
- психологические методы и средства освоения социокультурного опыта;
- факторы, содействующие и препятствующие развитию личности обучающегося.

Уметь:

- формировать деловые коммуникации;
- организовывать взаимодействие в группе (определять общие цели, распределять роли и др.);
- договариваться о правилах и вопросах для обсуждения в соответствии с поставленной перед группой задачей;
- понимать позицию собеседника, различать в его речи мнение, доказательство, факты; гипотезы, аксиомы, теории и др.;
- корректно и аргументированно отстаивать свою точку зрения в обсуждении, уметь выдвигать контраргументы, перефразировать свою мысль;
- критически относиться к собственному мнению, признавать ошибочность своего мнения и корректировать его;
- устранять в рамках обсуждения разрывы в коммуникации;
- брать на себя ответственность за достижение коллективных целей;
- анализировать индивидуальные возможности обучающихся;
- использовать технологии личностного развития обучающихся средствами образовательной деятельности;
- анализировать и прогнозировать риски образовательной среды;
- анализировать особенности развития, общения, деятельности детей разных возрастов;

- организовывать различные виды деятельности: игровую, учебную, творческую, культурно-досуговую.

Владеть:

- ценностями и нормами речевого поведения в процессе группового общения (культурой группового общения);
- приемами совместного порождения и развития содержания сообщения в процессе группового взаимодействия;
- приемами гармонизации диалога в ходе группового обсуждения;
- приемами формирования и развития УУД;
- навыками построения педагогических ситуаций, благоприятных для развития личности и способностей ребенка;
- видением перспектив развития и путей оптимизации совместной деятельности субъектов образовательной среды;
- механизмами организации совместной деятельности субъектов образовательной среды;
- технологией и методами организации различных видов деятельности: игровой, учебной, творческой, культурно-досуговой.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия. УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.

б) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ опыта)
Тип задач профессиональной деятельности: педагогический		
ПК-1 Способен осуществлять	ПК-1.1. Разрабатывает и реализует мониторинг личностной и метапредметной	Профессиональный стандарт 01.002

психолого-педагогическую поддержку и сопровождение обучающихся, в том числе одаренных детей и детей с ОВЗ, в процессе достижения метапредметных и личностных результатов обучения	составляющей результатов освоения основной общеобразовательной программы, установленной ФГОС. ПК-1.2. Способен анализировать возможности и ограничения используемых педагогических технологий, методов и средств обучения с учетом возрастного и психофизического развития обучающихся ПК-1.3. Анализирует, выбирает и демонстрирует действия по созданию благоприятных для каждого обучающегося, в том числе детей с ОВЗ, социально-психологического условий для достижения метапредметных и личностных результатов обучения	«Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»
ПК-2 Способен участвовать в коллективной работе по проектированию и реализации программ воспитания, развития и социализации	ПК-2.1 Объясняет последовательность проектирования образовательного процесса в соответствии с требованиями ФГОСОО ПК-2.2. Выделяет функции и содержание участия психолога в проектировании и реализации программ воспитания, развития и социализации воспитанников ПК-2.3. Способен организовывать различные виды деятельности: игровую, учебную, предметную, продуктивную, культурно-досуговую, выстраивать педагогические ситуации, благоприятные для развития личности и способностей ребенка; ПК-2.4. Способен эффективно взаимодействовать с педагогическими работниками образовательных организаций и другими специалистами по вопросам развития, воспитания и социализации детей	Профессиональный стандарт 01.002 «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- методы влияния и управления командой (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- психологию управления (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- методики и технологии формирования образовательной среды в целях достижения личностных и метапредметных результатов обучения (ПК-1 (индикаторы 1, 2, 3));

- условия, способы и реализации программ воспитания, развития и социализации обучающегося (ПК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4)).

Уметь:

- определять свои действия и действия партнера, которые способствовали или препятствовали продуктивному взаимодействию (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- мобилизовать членов команды, помогать им осознать ценность коллективных целей, личностные достоинства и ресурсы (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- проявлять тактичность, доброжелательность в общении, уважение к индивидуальным, социальным и культурным различиям членов команды (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- формировать образовательную среду образовательной организации с учётом планируемых личностных и метапредметных результатов обучения (ПК-1 (индикаторы 1, 2, 3));
- учитывать факторы, влияющие на организацию совместной деятельности и межличностное взаимодействие субъектов образовательной среды (ПК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
- проектировать педагогическое взаимодействие (ПК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
- создавать педагогически целесообразную и психологически безопасную образовательную среду (ПК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4)).

Владеть:

- методами влияния и управления командой (УК-3 (индикаторы 1, 2, 3));
- навыками организации образовательной среды, благоприятной для достижения метапредметных и личностных результатов обучения (ПК-1 (индикаторы 1, 2, 3));
- способами поддержки детей с проблемами в эмоционально-поведенческой сфере (ПК-1 (индикаторы 1, 2, 3));
- механизмами организации совместной деятельности субъектов образовательной среды (ПК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4));
- навыками анализа организации психолого-педагогического взаимодействия (ПК-2 (индикаторы 1, 2, 3, 4)).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 час.)

Заочная форма обучения

Объём дисциплины составляет 3 зачётные единицы (108 час.)

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

Объем иной контактной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа			Самостоятельная работа обучающегося	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
				Лаб.	Пр.		
1.	Конфликты в образовательном пространстве школы	7	2	–	2	6	
2.	Управление конфликтами в образовательной среде школы	7	2	–	2	6	
3.	Понятие медиации и ее особенности в школе.	7	2	–	2	8	
4.	Задачи и направления деятельности школьной службы медиации	7	2	–	2	6	
5.	Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности школьного медиатора	7	2	–	2	8	Текущий контроль 1 – тестирование
6.	Процесс медиации	7	4	–	4ПП	10	
7.	Восстановительный подход и совместное принятие решения	7	2	–	2ПП	8	
8.	Модели организации школьной службы медиации	7	4	–	4ПП	8	Текущий контроль 2 – тестирование
ИТОГО: 108 ч.			20	–	20 (10ПП)	60	Экзамен

Заочная форма обучения

Объем иной контактной работы обучающегося по дисциплине указан в учебном плане образовательной программы.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Контактная работа			Самостоятельная работа обучающегося	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
				Лаб.	Пр.		
1.	Конфликты в образовательном пространстве школы	4	2	–	–	10	
2.	Управление конфликтами в образовательной среде школы	4		–	–	10 (4ПП)	
3.	Понятие медиации и ее особенности в школе.	4	2	–	–	12	
4.	Задачи и направления деятельности школьной службы медиации	4		–	2	12 (4ПП)	
5.	Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности школьного медиатора	4	2	–		12 (4ПП)	Текущий контроль 1 – тестирование

6.	Процесс медиации	4	2	–	2	12ПП	
7.	Восстановительный подход и совместное принятие решения	4	–	–	2	12ПП	
8.	Модели организации школьной службы медиации	4	–	–	2	12	Текущий контроль 2 – контрольная работа
ИТОГО: 108 ч.			8	–	8 4(ПП)	92 (36ПП)	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Конфликты в образовательном пространстве школы

Современные подходы к изучению конфликтов. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Функции конфликта: конструктивные и деструктивные функции.

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

Специфика возникновения конфликтных ситуаций при работе с обучающимися в разных звеньях школы. Конфликты, возникающие при первых встречах учителя с классом. Предпосылки для конструктивного разрешения конфликтов.

Тема 2. Управление конфликтами в образовательной среде школы

Стадии развития конфликта: предконфликтная ситуация, конфликтное взаимодействие, стадия разрешения конфликта. Структура конфликта: объект, участники, социальная среда, условия, субъективное восприятие конфликта. Возникновение конфликта и оценка ситуации.

Логика урегулирования конфликтов. 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 3. Понятие медиации и ее особенности в школе

Виды и формы участия третьей стороны в разрешении конфликта. Посредничество как одна из форм разрешения конфликта. Понятие медиации. Преимущества и недостатки медиации. Принципы медиации.

Возникновение профессионального объединения медиаторов. Требования к медиатору. Организация школьной службы медиации. Состав школьной службы медиации. Кураторы школьной службы медиации.

Тема 4. Задачи и направления деятельности школьной службы медиации

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

Тема 5. Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности школьного медиатора

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 6. Процесс медиации

Организация процесса медиации. 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. Организация диалога между сторонами. Этап примирительной встречи сторон.

Тема 7. Восстановительный подход и совместное принятие решения

Ценности восстановительного подхода, на которые опирается школьная служба медиации. Роль медиатора в создании условий для диалога сторон. Организация и поддержка восстановительных действий сторон, фиксация решений сторон. Заключение соглашения сторон. Рефлексия встречи.

Тема 8. Модели организации школьной службы медиации

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

Воспитательная (педагогическая) модель школьной службы медиации. Специфика организации программ примирения. Направления деятельности, оценка эффективности работы.

Сервисная модель школьной службы медиации. Связь школьной службы медиации с органами самоуправления в школе. Направления деятельности, оценка эффективности работы.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Преподавание дисциплины «Служба медиации в образовательном учреждении» ведется с применением следующих видов образовательных технологий: рейтинговая технология (для очной формы обучения), информационно-коммуникационные технологии, технологии проблемного обучения, имитационные технологии (игровые и неигровые формы), интерактивные технологии, технологии коллективного способа обучения; активные методы обучения: дискуссия, групповая работа, решение ситуационных задач, деловые игры.

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

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

В процессе изучения дисциплины предполагаются следующие виды самостоятельной работы студентов:

1) выполнение домашних практических заданий (поиск собственных примеров, иллюстрирующих те или иные разделы (темы) учебной дисциплины, анализ ситуаций, написание выводов, составление рекомендаций и т.д.);
2) написание эссе;
3) выполнение исследовательских и творческих заданий.

Основными видами заданий для самостоятельной работы студентов 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 и интеллект-карт; подготовка сообщений к выступлению на практическом занятии, конференции; написание эссе; самоподготовка к экзамену и др.;
- для формирования компетенций: решение ситуационных задач и упражнений; выполнение творческих и исследовательских заданий и др.

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 рабочей программе.

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

Для проведения входного контроля применяется устный блиц-опрос, направленный на выявление имеющихся у студентов представлений в области изучаемой темы.

Текущий контроль проводится при помощи тестирования, опроса и разноуровневых заданий (подготовка докладов, выполнение творческих и исследовательских заданий, написание эссе). Для текущего контроля успеваемости в ходе изучения дисциплины применяется балльно-рейтинговая система (для очной формы обучения).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Служба медиации в образовательном учреждении» является экзамен. Экзамен проводится в смешанной форме: письменное тестирование и выполнение практико-ориентированного задания. Для получения оценки «удовлетворительно» студент должен получить за работу в семестре и ответ на промежуточной аттестации в сумме не менее 61 балла. Непосредственно во время проведения экзамена студент может получить не более 30 баллов, из них 15 баллов – за письменное тестирование и 15 баллов – за выполнение задания.

Уровень сформированности контролируемых компетенций выявляется с помощью тестирования и выполнения практико-ориентированного задания.

Тест-билет предусматривает следующие виды заданий:

- задания с выбором одного или нескольких вариантов ответа;
- задания на установление соответствия;
- задания открытой формы с требованием записать краткий ответ;
- задания на установление правильной последовательности.

На выполнение заданий тест-билета отводится 30 минут.

Критерии оценки тестирования:

по 0,5 балла за каждый правильный ответ на задания с выбором одного варианта ответа и задания открытой формы с требованием записать краткий ответ;

по 1 баллу за каждый правильный ответ на задания с выбором нескольких варианта ответа;

по 2 балла за задания на установление соответствия.

Максимальное количество баллов за выполнение теста – 15 баллов.

Если студент за прохождение тестирования получил 8-10 баллов, то уровень сформированности контролируемых компетенций можно оценить как пороговый; 11-12 баллов – базовый уровень, 13-15 баллов – повышенный уровень.

Практико-ориентированные задания направлены на проверку умения студентов рассуждать, обосновывать свою точку зрения, применять теоретический материал на практике.

Критерии оценки задания:

13-15 баллов – задание выполнено полностью и правильно, с применением творческого подхода. Результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, наблюдается умение последовательно, логично и аргументировано обосновать свою точку зрения, используя психологическую терминологию.

10-12 баллов задание выполнено полностью и правильно, результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, наблюдается умение последовательно, логично и аргументировано обосновать свою точку зрения, используя психологическую терминологию.

7-9 баллов – задание выполнено полностью и правильно, результаты выполнения задания представлены содержательно и грамотно, студент испытывает затруднения в аргументации своей точки зрения с использованием психологической терминологии.

4-6 баллов – задание выполнено полностью, но имеются неточности в аргументировании отдельных аспектов задания, допускаются ошибки в использовании психологической терминологии.

1-3 баллов – представленные результаты выполнения задания нуждаются в дополнениях и уточнениях / задание выполнено частично, отсутствует аргументированность полученных результатов.

Если студент за выполнение практико-ориентированного задания получил 8-10 баллов, то уровень сформированности контролируемых компетенций можно оценить как пороговый; 11-12 баллов – базовый уровень, 13-15 баллов – повышенный уровень.

Правила рейтинговой системы оценивания результатов обучения студентов по дисциплине «Служба медиации в образовательном учреждении» (очная форма обучения)

Вид работы	Количество баллов
Текущая работа	**0-21**
Устный ответ	0-5
Блиц-опрос	0-3
Выполнение практических заданий	0-5
Участие в деловых играх, дискуссиях	0-4
Активность на занятиях (значимые дополнения, уточнения, исправления устных ответов сокурсников)	0-5
Текущий контроль 1 (тестирование)	**0-10**
Текущая работа	**0-21**
Устный ответ	0-5

Блиц-опрос	0-3
Выполнение практических заданий	0-5
Участие в деловых играх, дискуссиях	0-4
Активность на занятиях (значимые дополнения, уточнения, исправления устных ответов сокурсников)	0-5
Текущий контроль 2 (проведение игровых упражнений)	**0-10**
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	**0-28**
Эссе	0-5
Исследовательское задание	0-8
Творческое задание 1 (интеллект-карта по кейсу)	0-7
Творческое задание 2 (программа медиативной встречи)	0-8
Посещаемость (в случае, если студент посетил менее 50% учебных занятий, баллы не начисляются)	**0-10**
Промежуточная аттестация (экзамен)	**0-30**
Премиальные баллы	
Выступление на конференциях, подготовка научных статей на психологическую тематику, участие в конкурсах научных работ	0-5
Творческий подход к выполнению заданий	0-2
Штрафные баллы	
Нарушение сроков сдачи работ (за каждый учебный день (учитываются только дни проведения занятий по дисциплине))	-0,5
Отказ от ответа на занятии	-0,5
Рейтинговая оценка по дисциплине	**максимум 100 баллов**

Очная форма обучения

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины
«Служба медиации в образовательном учреждении»
при рейтинговой системе оценивания

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения

Оценка результатов освоения дисциплины студентов заочной формы обучения формируется по 30-балльной шкале из результатов, полученных на экзамене. Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины
«Служба медиации в образовательном учреждении»

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	21-25 баллов	17-20 баллов	менее 17 баллов

Типовые варианты тестовой работы и практико-ориентированных заданий представлены в фонде оценочных средств (Приложение 2).

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Конфликтология: учебник / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 543 с.: табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст: электронный.
2. Минкина, Н. И. Медиация в социальной сфере: учебник / Н. И. Минкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Директ-Медиа, 2024. – 240 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=717424. – ISBN 978-5-4499-4674-4. – DOI 10.23681/717424. – Текст: электронный.

–дополнительная литература:

1. Дормидонтов, Р. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / Р. А. Дормидонтов. – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2021. – 91 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=693781. – ISBN 978-5-907335-56-1. – Текст: электронный.
2. Дормидонтов, Р. А. Психодиагностика и управление конфликтами в образовательной среде: учебное пособие / Р. А. Дормидонтов. – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2024. – 87 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=718150. – ISBN 978-5-907792-57-9. – 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. – 2-е изд., доп. – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2020. – 148 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619329. – ISBN 978-5-907335-35-6. – 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. Педагогическая конфликтология: курс лекций: учебное пособие / авт.-сост. Н. Ф. Петрова, С. В. Нищитенко. – Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 142 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563296. – Текст: электронный.
6. Понимание и управление конфликтами в школьной среде: учебно-методическое пособие / сост. Ф. Г. Мухаметзянова, И. В. Мерзликина, М. Р. Султанова, М. А. Мануйлов. – Москва: Директ-Медиа, 2025. – 78 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720222. – ISBN 978-5-4499-5088-8. – Текст: электронный.
7. Сморгунова, В.Ю. Медиация в образовательной сфере: монография / В. Ю. Сморгунова, Е. Ю. Калинина, Я. А. Рымкевич. – 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.

Интернет-ресурсы:

1. https://профсоюзмедиаторов.рф/ Общероссийский профсоюз медиаторов
2. https://медиатор.рф/ Журнал о медиации в России
3. http://www.8-926-145-87-01.ru/ Школьные службы примирения
4. http://elibrary.rsl.ru/ Российская Государственная библиотека. Электронная библиотека – универсальное собрание.
5. http://azps.ru/ А.Я. Психология. Сайт содержит разнообразную информацию по различным аспектам психологии. Словарь. Статьи. Хрестоматия.
6. http://www.plib.ru/ Электронная библиотека. Наука. Психология. Публичная электронная библиотека.
7. http://www.biblioclub.ru/ Университетская библиотека online. Научные и учебные издания.
8. https://www.psychology.ru/ Психология на русском языке
9. https://cyberleninka.ru/ Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»
10. https://www.b17.ru/ Сайт психологов № 1
11. http://www.vestniknews.ru/ Вестник образования России
12. http://www.pedlib.ru/ Электронная педагогическая библиотека
13. https://psy.su Психологическая газета
14. http://www.psycheya.ru/ Психея – полезная информация из мира психологии
15. https://ps.1sept.ru/ Газета для учителя «Первое сентября»

Современные 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. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» https://rucont.ru/collections/31
4. Электронная библиотека ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru
5. Электронный каталог НБ ИвГУ http://lib.ivanovo.ac.ru/index.php/ek
6. Национальная электронная библиотека https://rusneb.ru/search
7. ЭБС «Консультант студента» http://www.studentlibrary.ru
8. Сайт Министерства образования и науки РФ https://minobrnauki.gov.ru/

Программное обеспечение:

В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: мультимедийные презентации.

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

Программа рассмотрена на заседании кафедры психологии и социальной педагогики «_18_» _февраля_2026 г., протокол № _7__.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ И.В. Кузьменко

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ И.В. Кузьменко

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____20 __ г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ И.В. Кузьменко
(подпись)

Приложение 1

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общие рекомендации к организации самостоятельной работы студентов

Начиная подготовку к практическому занятию, необходимо, прежде всего, прочитать соответствующие страницы в конспекте лекций, так как в ней раскрываются основные понятия, намечаются цели и ставятся конкретные задачи; затем познакомиться с содержанием разделов учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении проблемы в изучаемом курсе. Следующим этапом будет являться работа с дополнительной литературой, электронными библиотечными системами (ЭБС), оформление записей по прочитанному. При выполнении записей студент должен придерживаться правила: «прочел – разобрался – понял – записал». Можно выделить следующие основные формы записи: план (простой и сложный), тезисы.

План – это перечень вопросов, рассматриваемых в произведениях и раскрывающих логику автора.

Значение плана

а) читая книгу, статью и составляя план прочитанного, мы глубже вникаем в ее содержание, лучше уясняем прочитанное и тем самым лучше закрепляем его в памяти;

б) по составленному плану, особенно сложному, легко восстанавливать то, что было прочитано раньше, например, несколько месяцев тому назад. С этой точки зрения, план ценнее при подготовки к контрольным, зачетам, экзаменам. В данном случае план выступает в качестве своеобразной опоры, путеводной нити будущего рассказа;

в) научившись составлять план прочитанного, человек без особого труда будет уметь составлять план ответов, сообщений, докладов;

г) наконец, упражнение в составлении планов приучат нас стройно мыслить, последовательно излагать факты и выводы устно и письменно.

Как работать над составлением плана?

1. Составляя план при чтении, прежде всего, стараются определить границы мыслей, т.е. те места, где кончается одна мысль и начинается другая. Чтобы облегчить составление плана, самые важные места в книге отмечают, используя для этого вкладные листки. Данная работа и будет определенной сортировкой материала. Выделяются главные положения и последовательность в их изложении; отбираются материал второстепенного характера: дополнения, факты, иллюстрации.

2. Далее приступают к озаглавливанию частей. При этом надо следить, чтобы заголовки-пункты плана наиболее полно раскрывали мысли автора. Параллельно с цитатами подбираются свободные заглавия частей. Главное в этой работе – обдумывание вариантов заглавий. Пункты плана можно и нужно фиксировать немедленно, уже в процессе первоначального чтения.

3. Определяя логическую связь между частями, стараются обеспечивать эту связь и между пунктами плана, т.е. один пункт должен быть по смыслу связан с предыдущим и последующим.

4. Расширяя работу над составлением плана, обучающиеся работают над превращением простого плана в сложный (развернутый) и, наоборот, в зависимости от характера текста. Сложный план в отличие от простого имеет ко всем основным пунктам еще и подпункты, которые детализируют или разъясняют содержание какой-то части текста.

Тезисы. Тезисы – это кратко сформулированные основные положения работы. Это слово с греческого языка означает положение, утверждение, которое автор или оратор

намерен доказать, защищать или опровергать. Тезисы требуют тщательного изучения текста, но в них не рассматривается фактический материал, приводимый в тексте для обоснования выдвинутой идеи, доказательства ее (идеи) жизнеспособности или пояснения высказываемых положений.

Тезисы, как и конспект, могут быть правильно составлены лишь на основе предварительного изучения текста.

Также полезно представить содержание темы или отдельного вопроса в ней в виде интеллект-карты.

Самостоятельная работа по дисциплине предполагает выполнение и таких видов заданий, как подготовку эссе, докладов, исследовательские и творческие задания.

Эссе предполагает описание какой-либо информации сквозь призму личного опыта автора. Работа в жанре эссе начинается с комментирования смысла понятий темы, а далее идет описание персонального применения этих понятий. Поскольку жанр эссе носит личностный характер, то здесь описание, характеристика понятий сопровождается примерами из разных сфер жизнедеятельности автора. Свободная форма записи эссе, допускающая соединение различных жанровых вариантов, позволяет автору выразить свое личное отношение к теме, показать свою осведомленность в ней.

Критерии оценивания эссе:

Соответствие содержания выбранной теме

Логика, последовательность изложения материала, полнота раскрытия темы

Наличие в заключении собственных выводов

Задания (исследовательские и творческие) направлены на самостоятельное изучение отдельных вопросов тем, формулирование рекомендаций, собственных умозаключений.

Критерии оценивания задания:

Полнота выполнения задания

Умение представлять результаты исследования (наблюдения, тестирования, опроса)

Наличие выводов, обобщений

Соблюдение норм русского литературного языка при изложении материала

Старайтесь в любой деятельности, в том числе учебной, придерживаться следующего алгоритма:

1. Прежде чем выполнить дело, четко сформулируйте цель предстоящей деятельности.
2. Подумайте, почему Вы это будете делать, что Вас толкает сделать это, для чего это нужно.
3. Оцените пути достижения цели. Постарайтесь учесть все варианты. Выберите наилучший вариант, взвесив все условия (обычно самый очевидный вариант не является самым лучшим).
4. Наметьте промежуточные этапы предстоящей работы, хотя бы примерно определив время для каждого этапа.
5. Во время реализации плана постоянно контролируйте себя и свою деятельность. Корректируйте работу с учетом получаемых результатов, то есть осуществляйте и используйте обратную связь.
6. По окончании работы проанализируйте ее результаты, оцените степень их совпадения с поставленной целью. Учтите сделанные ошибки, чтобы избежать их в будущем.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
Очная форма обучения

Практическое занятие 1.

Тема 1. Конфликты в образовательном пространстве школы

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 учителя в конфликтной ситуации.

Задания:

1. Предложите рекомендации по профилактике конфликтов во взаимодействии учителя с подростками. Какие особенности подростков необходимо учитывать для предотвращения конфликтов в работе с ними?
2. Напишите эссе на тему «Школьные конфликты. Есть ли выход?».

Постарайтесь в эссе отразить решение следующих вопросов:

1. Какие формы поведения учителя и учащихся провоцируют конфликт «учитель – ученик»?

2. Можно ли избежать конфликтов в учебном процессе?

3. Какие рекомендации по профилактике конфликтов во взаимодействии учителя с подростками вы можете предложить?

Практическое занятие 2.

Тема 2. Управление конфликтами в образовательной среде школы

Цель: формировать умения выделять причины конфликта, различать факторы, влияющие на управляемость конфликта и конструктивность его протекания, формировать навыки бесконфликтного общения, предупреждения конфликтов и снятия напряжения в общении.

Вопросы для обсуждения:

1. Методы управления и предупреждения конфликтов.
2. Этап открытого обсуждения конфликта и его значение в разрешении конфликта.
3. Факторы, влияющие на адекватность отражения конфликта.
4. Факторы, влияющие на управляемость конфликта.
5. Правила бесконфликтного поведения.

Задание:

Ситуация: В средней школе №XX стартовал масштабный проект по благоустройству школьного двора. Проект «Школьный сад мечты», предложенный ученическим самоуправлением, получил одобрение педагогического совета и финансовую поддержку от попечительского совета школы. Предполагалось, что реализация проекта пройдет в несколько этапов: планирование, дизайн, закупка материалов, посадка растений и обустройство зон отдыха. К участию были привлечены ученики разных возрастов, педагоги, родители и представители местной общественности.

Однако, уже на этапе планирования возникли первые разногласия. Ученическое самоуправление настаивало на создании современного ландшафтного дизайна с использованием модных тенденций, в то время как представители старшего поколения (некоторые педагоги и родители) отдавали предпочтение классическому саду с плодовыми деревьями и огородом.

Конфликт усугубился, когда дело дошло до закупки материалов. Выяснилось, что средства, выделенные попечительским советом, ограничены, и необходимо сделать выбор между дорогими дизайнерскими элементами и более доступными, но менее эстетичными материалами. Ученическое самоуправление обвинило администрацию школы в недостаточном финансировании, а родители выразили недовольство предложенными вариантами дизайна.

На этапе реализации проекта возникли новые проблемы. Ученики старших классов, ответственные за обустройство зон отдыха, столкнулись с дефицитом времени из-за подготовки к экзаменам. Родители, взявшие на себя обязательства по посадке растений, не явились в назначенный день, ссылаясь на занятость. В результате, темпы работ замедлились, и проект оказался под угрозой срыва.

Кроме того, внутри ученического самоуправления возник внутренний конфликт между лидерами, имеющими разные взгляды на приоритеты и стратегии реализации проекта. Один из лидеров, ответственный за связи с общественностью, начал активно продвигать свою точку зрения в социальных сетях, что вызвало недовольство других членов команды.

Задания по ситуации:

1. Проанализируйте ситуацию и определите основные причины и типы конфликтов, возникших в рамках проекта «Школьный сад мечты».
2. Укажите участников конфликта. Определите интересы и позиции каждой стороны конфликта. Попробуйте встать на место каждого участника и понять его мотивацию и ожидания.
3. Предложите методы управления конфликтами, которые могли бы быть использованы для разрешения возникшей ситуации. Обоснуйте свой выбор.
4. Разработайте план действий по урегулированию конфликтов и дальнейшей реализации проекта «Школьный сад мечты». В плане должны быть четко определены роли и ответственности каждого участника, сроки выполнения задач и критерии оценки результатов.
5. Проанализируйте роль коммуникации в возникновении и разрешении конфликта. Какие коммуникативные навыки и техники могли бы быть использованы участниками проекта для улучшения взаимодействия и предотвращения конфликтов?

Критерии оценки

- Полнота и глубина анализа ситуации
- Корректное применение теоретических знаний
- Обоснованность предлагаемых стратегий и методов
- Практическая применимость разработанного плана действий
- Креативность и оригинальность предложенных решений.

Практическое занятие 3.

Тема 3. Понятие медиации и ее особенности в школе.

Цель: систематизировать знания о специфике деятельности школьной службы медиации.

Вопросы для обсуждения:

1. Медиация как одна из форм разрешения конфликта.

2. Принципы медиации.
3. Организация школьной службы медиации.
4. Состав школьной службы медиации.

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. Изучите сайты нескольких школ вашего региона. Создана ли в школах служба медиации (примирения)? На основе каких документов она действует?

2. Проанализируйте сайт вашей школы. Заполните таблицу «Основные направления работы по профилактике и снижению конфликтов в школьной среде».

Название мероприятия	Содержание мероприятия

Полезные ссылки:

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" https://base.garant.ru/12177508/?ysclid=mffw10glyr973031366

Службы примирения в образовании http://www.8-926-145-87-01.ru

Практическое занятие 4.

Тема 4. Задачи и направления деятельности школьной службы медиации

Цель: систематизировать знания об основных направлениях деятельности школьной службы медиации.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи школьной службы медиации.
2. Направления работы кураторов школьной службы медиации.
3. Профилактическая функция школьной службы медиации.

Задание:

Проанализируйте сайт вашей школы. Заполните таблицу «Основные направления работы по профилактике и снижению конфликтов в школьной среде».

Название мероприятия	Содержание мероприятия

Практическое занятие 5.

Тема 5. Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности школьного медиатора

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

Вопросы для обсуждения:

1. Конфиденциальность процесса медиации.
2. Ответственность сторон конфликта и медиатора.
3. Сферы проявления самостоятельности школьной службы медиации.
4. Основные идеи стандартов восстановительной медиации.

Задание:

1. Ознакомьтесь с содержанием страницы службы школьной медиации вашей школы (или другой 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 школьной 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 школьный опыт или воспользоваться содержанием учительских / родительских форумов, художественной литературой).

Изложите точки зрения каждой из сторон.

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

Практические занятия 6-7.

Тема 6. Процесс медиации

Цель: формировать умение планировать медиативную встречу.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи медиатора на подготовительном этапе. Критерии принятия конфликтного случая на медиацию.
2. Построение вступительного слова медиатора.
3. Организационные вопросы подготовки к медиативной сессии.
4. Этап встречи с каждой из сторон (кокус).
5. Этап примирительной встречи сторон.

Задания:

1. Вы – педагог-психолог в школе. Неожиданно вам позвонил директор школы и сообщил, что к нему пришли родители одного из учеников с жалобой на предвзятое отношение учителя к их ребенку. Директор просит вас переговорить с родителями ученика, уладить дело.

1. Как вы построите беседу?
2. Какие вопросы зададите?
3. Как начнете беседу? Как завершите?

2. Изучите документы, представленные в приложениях 1 и 2.

Попробуйте заполнить их (по возможности), основываясь на результатах выполнения задания 2 из предыдущей темы.

Приложение 1

Форма регистрационной карточки

Дата ситуации		Дата передачи дела куратору	
Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные)			
Собираются ли стороны или администрация обращаться вправоохранительные органы?			
Информация о сторонах (Ф.И.О., возраст, адрес, телефон, школа/должность (место работы),класс)			
Сторона конфликта		**Сторона конфликта**	
Представитель/родитель (адрес, телефон)		Представитель/родитель (адрес, телефон)	
Дата ситуации			
Описание ситуации			
Дополнительная информация для ведущего (медиатора)			
Ф.И.О. модератора(ов)			
Ф.И.О. остальных участников программы			

Какая программа проводилась			
Число участников (взрослых)		Число участников (подростков)	
Дата проведения программы		Не проведена (причина)	
Результат			
Комментарии			
Дата сдачи отчета			

Приложение 2

Примирительный договор

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

_____
_____
_____

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

_____
_____
_____

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

_____
_____
_____

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

_____
_____

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

_____
_____

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее.

_____
_____

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны

вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников встречи

_____
_____
_____

Дата

Практическое занятие 8.

Тема 7. Восстановительный подход и совместное принятие решения

Цель: формировать умение создавать условия для восстановительных действий конфликтующих сторон.

Вопросы для обсуждения:

1. Ценности восстановительного подхода, на которые опирается школьная служба медиации.
2. Роль медиатора в создании условий для диалога сторон.
3. Заключение соглашения сторон.
4. Рефлексия встречи.

Задание:

Составьте и заполните таблицу «Подготовки к переговорам» по проблемной ситуации из предыдущего занятия, 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	

Практические занятия 9-10.

Тема 8. Модели организации школьной службы медиации

Цель: формировать умения проводить медиативную встречу, разрабатывать мероприятия по профилактике конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Связь школьной службы медиации с органами самоуправления в школе при реализации сервисной модели школьной службы медиации.
2. Особенности воспитательной (педагогической) модели школьной службы медиации.
3. Профилактическая модель школьной службы медиации. Психолого-педагогические условия профилактики конфликтов.
4. Оценка эффективности работы школьной службы медиации.

Задания:

1. Переведите текст протокола медиативной встречи в программу медиации.

В идеале программа медиации должна выглядеть следующим образом:

№ п/п этапа медиации	Краткое название этапа	Комментарии медиатора о содержании работы на 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!

2. Ознакомьтесь с каким-либо случаем школьной примирительной практики и заполните отчет-самоанализ.

Отчет-самоанализ для описания работы со случаем

Краткое описание ситуации (что произошло, в чем причиненный вред и т. д.)

- Имя участников, класс и возраст, перспективы передачи в правоохранительные органы, повторность правонарушения (если правонарушение).
- Кто передал случай в службу примирения?
- Краткое описание случая.
- Какая программа проведена (медиация, круг сообщества, школьная конференция)?
- Состоят ли участники на внутришкольном учете?
- Совершали ли ранее подобные действия?
- Участвовали ранее в медиации?

Краткое описание проведенной программы

- Кто принял участие в проводимой программе (имена или число участвующих в программе школьников, число участвующих взрослых)?
- Избавились ли стороны от негативных переживаний и предубеждений, чтобы они могли обсуждать произошедшую ситуацию? За счет чего это удалось сделать?
- В чем проявились негативные последствия конфликтной ситуации для участников?
- Что оказалось важным для сторон и почему они согласились на совместную встречу?
- Какие вопросы и темы они вынесли на встречу?
- Состоялся ли диалог между сторонами? Участники конфликта сами нашли выход из ситуации?
- Произошло ли исцеление пострадавшего и в чем это выражалось? Какую поддержку получила пострадавшая сторона конфликта?
- Принял ли на себя обидчик ответственность по заглаживанию причиненного пострадавшему вреда и в чем это выражалось?
- Нормализовались ли отношения между участниками?

- Каким образом привлекались другие заинтересованные люди (друзья, родители и т. п.) и в чем была их роль?
- В чем суть договора?
- На чем основана уверенность, что подобное больше не повторится?

Если программа не завершилась

- Кто отказался и причина отказа?
- Была ли проведена какая-либо работа со стороной, которая согласилась на участие (если да, то какая)?
- Если была встреча сторон, то был ли составлен протокол программы и что в нем указано?
- Предлагались ли другие формы: письма другой стороне, психологическая помощь и пр.?
- Каковы административные последствия данного конфликта?

Вопросы для самоанализа

- Соответствует ли проведенная программа стандартам восстановительной медиации?
- Соответствует ли проведённая программа порядку работы медиатора?
- Удалось ли удержать позицию медиатора? Когда не удавалось, что помогло вернуть позицию медиатора?
- Какие были сложности в работе медиатора?
- Что нового медиатор приобрел для себя в ходе этой программы?
- Предложения по развитию практики медиации и службы примирения (если есть).

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ
Заочная форма обучения

Практическое занятие 1.

Темы 4-5. Задачи и направления деятельности школьной службы медиации. Нормативно-правовые и этические аспекты деятельности школьного медиатора

Цель: систематизировать знания об основных направлениях деятельности школьной службы медиации, показать значимость соблюдения этических принципов в деятельности школьной службы медиации.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи школьной службы медиации.
2. Направления работы кураторов школьной службы медиации.
3. Профилактическая функция школьной службы медиации.
4. Конфиденциальность процесса медиации.
5. Ответственность сторон конфликта и медиатора.

Задания:

1. Ознакомьтесь с содержанием страницы службы школьной медиации вашей школы (или другой 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 школьной 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 школьный опыт или воспользоваться содержанием учительских / родительских форумов, художественной литературой).

Изложите точки зрения каждой из сторон.

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

Практическое занятие 2.

Тема 6. Процесс медиации

Цель: формировать умение планировать медиативную встречу.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи медиатора на подготовительном этапе. Критерии принятия конфликтного случая на медиацию.
2. Построение вступительного слова медиатора.
3. Организационные вопросы подготовки к медиативной сессии.
4. Этап встречи с каждой из сторон (кокус).
5. Этап примирительной встречи сторон.

Задания:

1. Вы – педагог-психолог в школе. Неожиданно вам позвонил директор школы и сообщил, что к нему пришли родители одного из учеников с жалобой на предвзятое

отношение учителя к их ребенку. Директор просит вас переговорить с родителями ученика, уладить дело.

1. Как вы построите беседу?
2. Какие вопросы зададите?
3. Как начнете беседу? Как завершите?

2. Изучите документы, представленные в приложениях 1 и 2.

Попробуйте заполнить их (по возможности), основываясь на результатах выполнения задания 2 из предыдущей темы.

Приложение 1

Форма регистрационной карточки

Дата ситуации		Дата передачи дела куратору	
Источник информации о ситуации (ФИО, должность, контактные данные)			
Собираются ли стороны или администрация обращаться вправоохранительные органы?			
Информация о сторонах (Ф.И.О., возраст, адрес, телефон, школа/должность (место работы),класс)			
Сторона конфликта		**Сторона конфликта**	
Представитель/родитель (адрес, телефон)		Представитель/родитель (адрес, телефон)	
Дата ситуации			
Описание ситуации			
Дополнительная информация для ведущего (медиатора)			
Ф.И.О. модератора(ов)			
Ф.И.О. остальных участников программы			
Какая программа проводилась			

Число участников (взрослых)		Число участников (подростков)	
Дата проведения программы		Не проведена (причина)	
Результат			
Комментарии			
Дата сдачи отчета			

Приложение 2

Примирительный договор

Участники восстановительной программы (медиации, круга сообщества, школьной конференции, семейной конференции) в лице:

_____
_____
_____

провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

_____
_____
_____

и пришли к следующим выводам (договоренностям):

_____
_____
_____

Проверять выполнение условий договора и уведомлять медиаторов об их успешном завершении будет

_____
_____

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время)

_____
_____

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, мы договорились сделать следующее.

_____
_____

1. Мы понимаем, что копия данного договора может быть передана администрации и другим заинтересованным в решении лицам. Обсуждавшееся на примирительной встрече медиатор никому сообщать не будет.

2. Если это соглашение не будет выполнено, а у нас останутся проблемы, мы согласны вернуться на медиацию.

Фамилии, имена и подписи участников встречи

_____
_____
_____

Дата

Практическое занятие 3.

Тема 7. Восстановительный подход и совместное принятие решения

Цель: формировать умение создавать условия для восстановительных действий конфликтующих сторон.

Вопросы для обсуждения:

5. Ценности восстановительного подхода, на которые опирается школьная служба медиации.
6. Роль медиатора в создании условий для диалога сторон.
7. Заключение соглашения сторон.
8. Рефлексия встречи.

Задание:

Составьте и заполните таблицу «Подготовки к переговорам» по проблемной ситуации из предыдущего занятия, 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	

Практическое занятие 4.

Тема 8. Модели организации школьной службы медиации

Цель: формировать умения проводить медиативную встречу, разрабатывать мероприятия по профилактике конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Связь школьной службы медиации с органами самоуправления в школе при реализации сервисной модели школьной службы медиации.

2. Особенности воспитательной (педагогической) модели школьной службы медиации.

3. Профилактическая модель школьной службы медиации. Психолого-педагогические условия профилактики конфликтов.

4. Оценка эффективности работы школьной службы медиации.

Задания:

1. Переведите текст протокола медиативной встречи в программу медиации.

В идеале программа медиации должна выглядеть следующим образом:

№ п/п этапа медиации	Краткое название этапа	Комментарии медиатора о содержании работы на 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!

Задание к контрольной работе

Задание:

Опишите конфликтный случай из школьной практики (это может быть случай из вашего опыта работы или из вашей собственной школьной жизни, если такового опыта нет). Разработайте программу медиации для его продуктивного разрешения. Для этого дайте краткую характеристику деятельности медиатора на каждом из этапов медиации (опишите, что надо сделать на каждом этапе, с кем и о чём беседовать, к каким итогам надо бы прийти):

- - вступительное слово медиатора (подготовительный этап);
- - представление сторон;
- - дискуссия;
- - кокус (встречи) с каждой из сторон;
- - этап примирительной встречи сторон (формирование повестки дня, выработка предложений);
- - заключение соглашения сторон;
- - рефлексия встречи.