

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«АМУРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «АмГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ:  
Начальник ОПКиДО  
Чулкова Н.Ю.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ)**

Применение медиативных технологий в образовательных учреждениях

**Разработчики программы:**

**Шмакова В.А.**, канд. психол. наук, зав. кафедрой психологии  
образования, ФГБОУ ВО «Амурский гуманитарно-педагогический  
государственный университет»

**Яремчук С.В.**, канд. психол. наук, доцент кафедрой психологии  
образования, ФГБОУ ВО «Амурский гуманитарно-педагогический  
государственный университет»

Комсомольск-на-Амуре, 2024 г.

## Раздел 1. Общая характеристика программы

**1.1. Цель реализации программы** - совершенствование и (или) приобретение навыков конструктивного поведения педагогов в конфликте на основе овладения медиативными технологиями.

### 1.2. Планируемые результаты освоения программы

Трудовая функция	Трудовое действие	Знать	Уметь
Педагогическая деятельность по проектированию и реализации образовательного процесса в образовательных организациях основного общего, среднего общего образования. Воспитательная деятельность	Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды Определение и принятие четких правил поведения обучающимися в соответствии с уставом образовательной организации и правилами внутреннего распорядка образовательной организации Проектирование ситуаций и событий, развивающих эмоционально-ценностную сферу ребенка (культуру переживаний и ценностные ориентации ребенка) Формирование толерантности и навыков поведения в изменяющейся поликультурной среде Использование конструктивных воспитательных усилий родителей (законных представителей)	Основы законодательства о правах ребенка, законы в сфере образования и федеральные государственные образовательные стандарты общего образования Закономерности формирования детско-взрослых сообществ, их социально-психологических особенности и закономерности развития детских и подростковых сообществ Основные закономерности семейных отношений, позволяющие эффективно работать с родительской общественностью Социально-психологические особенности и закономерности развития детско-взрослых сообществ	Общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их Создавать в учебных группах (классе, кружке, секции и т.п.) разновозрастные детско-взрослые общности обучающихся, их родителей (законных представителей) и педагогических работников Защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях Сотрудничать с другими педагогическими работниками и другими специалистами в решении воспитательных задач Формирование системы регуляции поведения и деятельности обучающихся

	обучающихся, помощь семье в решении вопросов воспитания ребенка		
--	--	--	--

### 1.3. Категория слушателей:

Педагоги образовательных организаций

### 1.4 . Форма обучения – очно-заочная с применением дистанционных технологий

-

### 1.5. Трудоемкость обучения: 72 часа

## Раздел 2. Содержание программы

### 2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование модулей, разделов, тем	Объем работы слушателя, ч.			Самосто- ятельная работа	Формы контроля
		Всего	Аудиторная работа			
			ЛК	ЛЗ/ПЗ		
1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Раздел 1. Психология конфликтных ситуаций</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	
1.1	Тема 1.1. Понятие «конфликт» и стратегии поведения в конфликтной ситуации.	4	1	3		
1.2	Тема 1.2. Переговоры как форма разрешения конфликта.	6	1	3	2	Письменные задания
<b>2</b>	<b>Раздел 2. Основы медиации</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	
2.1	Тема 2.1. Общее представление о медиативном подходе к решению конфликта.	2	2			
2.2	Тема 2.2. Принципы и нормативные документы, регламентирующие медиативный процесс.	4	2		2	Письменные задания
2.3	Тема 2.3. Этапы медиации. Вступительное слово медиатора.	6	1	3	2	Письменные задания, устный ответ
<b>3</b>	<b>Раздел 3. Базовые техники медиации и их использование в учреждениях, работающих с детьми и молодежью</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	
3.1	Тема 3.1. Медиативные техники, использующиеся на этапе презентации сторон.	5	1	3	1	Устный ответ
3.2	Тема 3.2. Медиативные	5	1	3	1	Устный ответ

	техники, использующиеся на этапе дискуссии и кокуса.					
3.3	Тема 3.3. Медиативные техники, использующиеся на этапе принятия итогового решения и выработки соглашений.	4	1	3		Устный ответ
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	Тестирование
	<b>Всего</b>	<b>72</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>44</b>	

## 2. 4. Рабочая программа по разделам/модулям

### Раздел 1. Психология конфликтных ситуаций (Лекция – 2 часа, практических – 6 часов)

#### Тема 1.1. Понятие «конфликт» и стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Лекция. Понятие конфликт в психологии. Классификации конфликтов. Конструктивные (функциональные) конфликты как способы развития взаимоотношений. Соперничество, или решение конфликта силой. Уход от решения проблемы. Решение конфликтов посредством сотрудничества. Решение конфликта путем компромисса. Решение конфликта путем приспособления, или уступки

#### Практическое занятие:

1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации:
2. Анализ профиля выраженности стратегий по результатам диагностики (К. Томас).

#### Тема 1.2. Переговоры как форма разрешения конфликта.

Понятие «переговоры» в различных ситуациях частной жизни. Особенности переговоров как способа урегулирования и разрешения конфликта. Преимущества переговоров. Типологии и функции переговоров. Недостатки позиционного торга. Основные особенности переговоров на основе интересов. Позиции и интересы сторон. Этапы ведения переговоров: уточнение интересов и позиций сторон; обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы; достижение соглашения.

#### Практическое занятие:

1. Стратегия ведения переговоров на основе интересов.
2. Решение кейса. Заполнение листа подготовки к переговорам.
3. Обсуждение интересов и позиций сторон.

## 2. Основы медиации. (Лекций – 5 часов Практические – 3 часа)

### Тема 2.1. Общее представление о медиативном подходе к решению конфликта.

Медиативный подход – процесс переговоров с участием посредника в поиске истинного соотношения интересов сторон. Основные принципы посредничества. Цели медиации. Функции посредника. Ограничения медиативного подхода. Причины низкой популярности медиации в России. Положительные и отрицательные стороны медиации. Функции медиатора. Типы медиаторов. Характеристика типов и уровней медиации.

### Тема 2.2. Принципы и нормативные документы, регламентирующие медиативный процесс.

Федеральный закон о процедуре медиации. Предмет регулирования и сфера действия Федерального закона. Законодательно определенные принципы проведения процедуры медиации. Особенности службы примирения в системе образования. Соглашение о проведении процедуры медиации. Порядок проведения процедуры медиации.

Требования к медиаторам. Обзор правовых документов, касающихся служб примирения, а также восстановительной медиации в образовательной сфере. Стандарты восстановительной медиации.

### **Тема 2.3. Этапы медиации. Вступительное слово медиатора.**

Общая характеристика основных этапов медиации. Вступительное слово медиатора. Презентация сторон. Дискуссия. Кокус. Формирование повестки дня. Выработка предложений. Подготовка соглашения. Выход из медиации. Структура вступительного слова медиатора.

#### **Практические занятия:**

1. Анализ нормативных и методических документов.
2. Разработка модели взаимодействия участников образовательного процесса с целью профилактики и разрешения конфликтов в образовательной организации.
3. Написание вступительного слова медиатора.
4. Анализ типичных ошибок и их возможных последствий

### **3. Базовые техники медиации и их использование в учреждениях, работающих с детьми и молодежью (Лекций – 3 часа, практические – 9)**

#### **Тема 3.1. Медиативные техники, использующиеся на этапе презентации сторон.**

Основные задачи медиатора на этапе представления сторон. Основные виды техники активного слушания и их использование. Техники обратной связи. Разновидности эхотехники (отражающее эмоции и отражающее содержание). Техника перефразирования как способ уточнения информации. Резюмирование как способ структурирования информации. Формирование проблемных вопросов, подлежащих рассмотрению. Дифференцировка фактов, интерпретации и чувств сторон. Коммуникативные барьеры, затрудняющие взаимодействие сторон. Вопрос как инструмент медиатора. «Открытые» и «закрытые» вопросы. «Альтернативный» вопрос как способ генерирования идей.

#### **Практическое занятие:**

1. Распознавание техник активного слушания по предложенному видеоряду (
2. Отработка техник активного слушания.
3. Решение кейсов на дифференцировку фактов, интерпретации и чувств сторон.

#### **Тема 3.2. Медиативные техники, использующиеся на этапе дискуссии и кокуса.**

Основные цели этапа, задачи медиатора. Ловушками группового мышления во время дискуссии. Техники, способствующие взаимопониманию. Приемы метакоммуникации при наличии рассогласования коммуникативных стилей. Работа с эмоциями; техника «вентиляция эмоций», возможности использования. Техника перефразирования в контексте формирования позитивного взгляда на решение проблемы. Техника «хороших наименований» как способ позитивного взгляда на проблему. Техника изоляции проблем. Работа с целью как способ перевести проблему в цель. «Знаки улучшения» или «Чудо» – техники презентации позитивных перемен. Техника шкальных оценок как способ осознания динамики протекания разрешения проблем. Генерирование позитивного образа будущего с помощью техники создания положительных представлений о будущем с целью выявления и усиления мотивации на достижение личных выгод (собственных мотивов, связанных с целью). Резюмирование и беседа в кокусе. Типичные ошибки медиатора в кокусе.

#### **Практическое занятие:**

1. Отработка техник, используемых на этапе дискуссии и кокуса.

### **Тема 3.3. Медиативные техники, используемые на этапе принятия итогового решения и выработки соглашений.**

Способы оценки реалистичности принимаемых решений. Механизм социального конструирования успеха посредством техники “хороших исключений” (“эксплуатации ремиссий”). Техника “фокусирования на прогрессе” в процессе принятия решения. Шкала оценки удовлетворенности принятого решения («Шкала надежды»). Участие медиатора в разработке альтернативного соглашения. Требования к соглашению. Выход из медиации. Получение медиатором «обратной связи» о результатах работы.

#### **Практическое занятие:**

1. Отработка техник, используемых на этапе принятия итогового решения и выработки соглашения.

### **Раздел 3. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные материалы)**

#### **Входной контроль**

Форма: тестирование.

Описание, требования к выполнению: слушателям необходимо письменно выполнить 5 заданий.

Критерии оценивания: зачет/незачет. Слушатели получают отметку «Зачтено», при условии набора не менее 60% баллов от максимально возможного количества.

Примеры заданий:

1. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- А) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим
- Б) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций
- В) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними
- Г) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможности по их реализации

2. Предмет конфликта – это:

- А) конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента
- Б) объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником разногласий между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт
- В) действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречия и начало открытой борьбы между ними

3. Стратегия поведения в конфликте – это...

- А) совокупность приемов воздействия на оппонента
- Б) ориентация личности (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.
- В) система взаимосвязанных элементов конфликта
- Г) информационным обменом оппонентов

4. Управление конфликтами это:

- А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

- Б) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
- В) целенаправленное воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации
- Г) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

5. Установите последовательность этапов развития конфликта

- А) Инцидент
- Б) Конфликтная ситуация
- В) Всеобщий конфликт
- Г) Расширяющийся конфликт
- Конфликт

### Промежуточный контроль

Раздел программы: Тема 1.2 Переговоры как форма разрешения конфликта

Форма: практическая работа

Критерии оценивания:

Задание считается выполненным, если слушатель продемонстрировал способность к различению интересов и позиций сторон и правильно заполнил бланк подготовки к переговорам (приложение 1)

при

Примеры заданий:

- 1) Прямая речь (Катя): «Приношу домой йогурт, а там плесень! Мерзко. Бесит, что ушлые торгаши вообще не боятся выставлять просроченный товар».

*Разделите высказывание на факты, интерпретации и эмоции.*

- 2) Прямая речь возмущенного родителя: «Это полное безобразие, что здесь у вас твориться! Вы заставляете меня обратиться в соответствующие инстанции»

*Какие вопросы вы можете использовать на предотвращение/погашение агрессии и прояснения фактов?*

- 3) Заполнить бланк переговоров по предлагаемой ситуации:

4) Повестка		Мы	Они: Участник 1	ФИО
1.		....	Они: Участник 2	ФИО
2.		....		
3.				
Наша цель	Составляющая цели	Желаемый результат max	Желаемый результат optimum	Желаемый результат min
Первое предложение				
...				
...				
Финальное предложение				
Какие вопросы мы должны задать?		Альтернативные варианты действий в случае недостижения соглашения	В чем наша сила и наша слабость?	
1.				
2.				
3.				
4.				
Интересы и цели оппонента	Его ситуация\контекст	Образ желаемого результата max	Образ желаемого результата min	Они должны достичь/избежать

Возможные вопросы оппонента	Наши ответы	Что можем противопоставить? Как использовать силу?	
Наши аргументы	Их контраргументы	Их аргументы и наши контраргументы	

Раздел программы: 2. «Основы медиации»

Форма: контрольная работа.

Описание, требования к выполнению: слушателям необходимо письменно выполнить 8 заданий.

Критерии оценивания: зачет/незачет. Слушатели получают отметку «Зачтено», при условии набора не менее 60% баллов от максимально возможного количества.

Примеры заданий:

Задание 1

Сформулируйте основную миссию создания института медиации в РФ, на основе анализа

Федерального Закона № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника («процедуре медиации»)» в контексте развития гражданского общества

Задание 2

Представьте в виде схему, как может выглядеть модель взаимодействия участников образовательного процесса в типовой образовательной организации по предупреждению и решению конфликтов.

Задание 3

Заполнить таблицу:

Принципы медиации	Способы реализации принципов
Беспристрастность и нейтральность	
Конфиденциальность	
Прозрачность и открытость	
Принятие, уважение и поддержка участников	

Задание 4

Запишите в порядке уменьшения важности пять ключевых слов, характеризующих медиацию как технологию лично для Вас. Не используйте для этого формулировки принципов медиации.

Задание 5

Дословным переводом термина «медиация» на русский язык будет «посредничество». Однако использовать это слово в профессиональной среде как-то не принято. Считаете ли Вы такой вариант перевода удачным, а термины – взаимозаменяемыми? Обоснуйте свой ответ.

Задание 6

Обозначьте на шкале ролевую позицию МЕДИАТОРА в кругу специалистов, профессионально сталкивающихся с конфликтами

Врач 12345 Судья

Обозначьте на шкале ролевую позицию ПЕДАГОГА в кругу специалистов, профессионально сталкивающихся с конфликтами

Врач 12345 Судья  
Развернуто обоснуйте свои ответы

#### Задание 7

Обычно эхо-техника понимается как инструмент работы с проблемами человека, что не мешает нам отрабатывать ее в игровых ситуациях различного содержания. Это универсальное средство построения четкого и осознанного высказывания. Начните с перефразирования высказываний, приведенных ниже.

#### Задание 8

Подготовить вступительное слово медиатора, содержание вступительного слова:

- взаимное представление;
- понятие медиации;
- установление временных границ сессии;
- организация технических перерывов;
- характеристика роли медиатора;
- проверка добровольности участия;
- принципы медиации;
- этапы процедуры медиации;
- правила взаимодействия.

Раздел программы: 3. «Базовые техники медиации и их использование в учреждениях, работающих с детьми и молодежью»

Форма: контрольная работа.

Описание, требования к выполнению: слушателям необходимо письменно выполнить 8 заданий.

Критерии оценивания: зачет/незачет. Слушатели получают отметку «Зачтено», при условии набора не менее 60% баллов от максимально возможного количества.

Примеры заданий:

#### Задание 1.

Внимательно прочтите по очереди каждое из приведенных высказываний, стараясь как можно более точно воспринять чувства ребенка. Затем запишите во вторую колонку, какие, по вашему мнению, чувства или чувство испытывает ребенок (одним или несколькими словами). В третью колонку запишите слова учителя, отражающие чувства ребенка.

Ребенок говорит	Ребенок чувствует	Отражение чувств
Пример: «Я не знаю, в чем ошибка! Я не могу решить эту задачу. Может, мне не стоит пробовать ее решать?»		
«Все другие дети ушли на пляж. Мне не с кем играть!»		
«Как ты думаешь, я хорошо написал это сочинение? В самом деле неплохо?»		
«Математика — очень трудная. Я такой бестолковый — ничего не могу понять».		
«А мне совсем невесело! Мне ничего не хочется делать».		

«Я никогда не смогу быть таким же, как Ваня. Я упражнялся и упражнялся, а он все равно все делает лучше меня».		
«Наша новая учительниц! слишком много задает на дом. Я не могу сделать все задания! Что же мне делать?»		
Как ты думаешь, я хорошо написал это сочинение? В самом деле неплохо?»		

## Задание 2.

Посмотрите фрагмент сериала «Теория большого взрыва» («The Big Bang Theory»)

<https://www.youtube.com/watch?v=Gq36yyUlkUw>.

Напишите во второй колонке приемы активного слушания, использованные Эми.

Шелдон Ли Купер: Итак, сначала была PlayStation, т.е. PS1, затем PS2, PS3, а теперь PS4. И в этом есть смысл. Можно подумать, что после Xbox должна быть Xbox 2. Но нет, следом вышла Xbox 360. А теперь, после 360, выходит Xbox One. Почему "One" (один)? Может, столько секунд они потратили на придумывание названия.	
Эми Фара Фаулер: Передай мне масло, пожалуйста.	
Шелдон Ли Купер: Однако, знаешь ли, с Xbox One можно управлять всей игровой системой с помощью голосовых команд. До сих пор для этого мне приходилось использовать Леонарда.	
Эми Фара Фаулер: Ну так выбери другую. Давай сюда масло.	
Шелдон Ли Купер: Дру... Погоди-ка. По-моему, ты не воспринимаешь эту дилемму всерьёз.	
Эми Фара Фаулер: Ладно, Шелдон. Я внимательно тебя слушаю.	
Шелдон Ли Купер: Итак, PS4 более угловатая и глянцевая.	
Эми Фара Фаулер: Не может быть!	
Шелдон Ли Купер: Да, так и есть. Но при больших габаритах Xbox One уменьшается вероятность перегрева.	
Эми Фара Фаулер: Конечно, ты же не хочешь, чтобы твоя консоль перегрелась?	
Шелдон Ли Купер: Вот именно. И никто не хочет. Помимо всего прочего, Xbox One теперь поставляется вместе с контроллером Kinect.	
Эми Фара Фаулер: Прямо в комплекте?!	
Шелдон Ли Купер: Да! Отдельно не продаётся. С другой стороны... в PS4 используется новая память GDDR5, а на Xbox One до сих пор установлена обычная DDR3.	
Эми Фара Фаулер: Почему они до сих пор используют DDR3? Совсем дураки что ли?	
Шелдон Ли Купер: Прикинь! Я тоже так подумал. Так ведь они ещё впихнули туда ESRAM буфер.	
Эми Фара Фаулер: Стой, стой. Погоди. Кто это "они"?	
Шелдон Ли Купер: Xbox.	
Эми Фара Фаулер: Шутишь!	
Шелдон Ли Купер: Нет, клянусь! И этот ESDRAM-буфер	

должен полностью нивелировать разницу полосы пропускания в 100 гигабит в секунду между этими двумя типами памяти.	
Эми Фара Фаулер: Это какой-то кошмар. Как тут вообще выбирать?	
Шелдон Ли Купер: Вот видишь? Я не знаю! Что мне делать?	
Эми Фара Фаулер: Пожалуйста, передай мне масло!	

### Задание 3.

Используя технику Я-сообщений, переведите неконструктивные предложения в конструктивные

Описание поведения	Неконструктивное предложение	Конструктивное предложение
«Я вчера не получил данных, которые вы обещали мне подготовить, не смог включить их в свой отчет и получил выговор».	«Теперь я буду считать вас ненадежным человеком. Вам нельзя ни в чем доверять!»	
«Когда ты задерживаешься на улице после двенадцати, я очень беспокоюсь. Я начинаю думать, что с тобой что-нибудь случилось».	«Больше гулять не пойдешь».	
«Ты ремонтируешь выключатель, а про вода находятся под напряжением».	«Ты думать совсем не умеешь?!»	
«Ты до сих пор не решил задачу».	«Надо лучше стараться!»	
«Ты опять наделал кучу ошибок в контрольной».	«Надо быть внимательней».	
«Вы набираете текст на компьютере и используете пробелы, чтобы сделать абзацные отступы. Мне придется потратить много времени, если потребуются изменить их величину».	«Откуда только берутся такие "чайники"?!»	

### Задание 4.

Снять видеоролик (не более 3 минут), демонстрирующий приемы активного слушания при разрешении конфликтной ситуации

### Задание 5-8.

Для принятия решения в своей конфликтной ситуации, используйте техники принятия решения: «Предпринятые попытки решения», «Знаки улучшения», «Воспоминание из будущего», «Оценка принимаемого решения».

Напишите отчет по каждой технике.

### Итоговая аттестация

Оценка качества освоения программы осуществляется на основе прохождения форм контроля по каждому из разделов программы. Предполагается выполнение теста

по каждому из разделов. Слушатель считается аттестованным, если по итоговому тесту набрал не менее 65 баллов из 100 возможных.

### Примерные тестовые задания

1. Работа со стороной конфликта НЕ может начинаться со слов:  
«В чем Ваша проблема?»  
«Слушаю Вас»  
«Расскажите о Вашей ситуации»  
«Рассказывайте»
2. Продолжите высказывание: «У меня может возникнуть необходимость...»  
«...уйти с Вами в кокус»  
«...взять Вас в кокус»  
«...поговорить с Вами с глазу на глаз»  
«...побеседовать с каждым из Вас индивидуально»
3. Продолжите высказывание: «Моя задача в том, чтобы...»  
«...помочь Вам наладить диалог»  
«...решить Вашу проблему»  
«...гарантировать решение проблемы»  
«...организовать конструктивную дискуссию конфликтующих сторон»
4. Продолжите высказывание: «Я не встаю ни на чью сторону, ...»  
«...ведь это Ваш конфликт, а не мой»  
«...ведь у меня нет своего интереса»  
«...благодаря этому медиация работает»  
«...потому что я должен быть объективным»
5. Принцип равноправия сторон – выберите наилучшую формулировку:  
«Я хочу уделить каждому из Вас равное время и внимание»  
«Я постараюсь уделить каждому из Вас равное время и внимание»  
«Я уделю каждому из Вас равное время и внимание»  
«Я буду в равной степени защищать интересы каждого из Вас»
6. Продолжите высказывание: «Правильно ли я понял – ...»  
«...Василий обидел Вас»  
«...Василий сравнил Вас с отцом, и это Вас обидело»  
«...Вас сильно обидели»  
«...Вы обижаетесь, когда Вас с кем-то сравнивают»
7. Ученик перебивает и оскорбляет собеседника. Ваша реакция?  
«Немедленно прекратите!»  
«Мы договаривались не перебивать и не оскорблять друг друга»  
«В приличном обществе так не разговаривают»  
«Почему Вы так себя ведете?»
8. В какой форме педагог может реагировать на жалобу учащегося?  
«Да, непростая ситуация»  
«Мне Вас очень жаль»  
«Я Вас прекрасно понимаю»  
«Вам не кажется, что Вы сами во всем виноваты?»
9. Ученик очень бурно эмоционально реагирует на происходящее (например, плачет). Ваша реакция?  
«Посмотрите, до чего Вы довели Екатерину! Как Вам не стыдно!»  
«Что Вы, успокойтесь»  
«Может быть, нам стоит сделать паузу?»  
«Что я могу для Вас сделать?!»
10. Говорим со участником конфликта о его эмоциях – выберите НАИМЕНЕЕ удачную формулировку:  
«Вы испытывали смятение или злобу?»  
«Что Вы почувствовали в тот момент?»

- «Думаю, Вы обиделись, услышав такие слова»  
«Вы сказали, что гнев Вас просто душит. Что Вы имели в виду?»
11. Родитель высказал свою позицию и ожидает помощи. Ваша реакция?  
«Думаю, мне все ясно, и я знаю, как Вам помочь»  
«Поймите, Вы сейчас во власти эмоций и воспринимает ситуацию искаженно»  
«Давайте вместе подумаем, что можно сделать»  
«Чего Вы хотите от меня?»
12. Вы хотите прояснить интересы участника конфликта– выберите НАИМЕНЕЕ удачную формулировку:  
«Чего Вы опасаетесь?»  
«Представим, что Ваша ситуация волшебным образом разрешилась. Расскажите, как это будет?»  
«Каким Вы видите результат нашей работы сегодня?»  
«Объясните мне, в чем Ваш интерес»
13. Одна из сторон предлагает совместно обсудить проблему доверия. Как Вы предложите это второй стороне?  
«Ивану важно обсудить проблему доверия. А что важно для Вас?»  
«Давайте обсудим проблему недоверия между Вами»  
«Предлагаю начать с проблемы доверия»  
«Пока Вы не научитесь доверять друг другу, у нас ничего не получится»
14. Проверяем идею участника конфликта на реалистичность – выберите наилучшую формулировку:  
«То, что Вы предлагаете, вряд ли сработает»  
«Вы уверены, что это сработает?»  
«Почему Вы решили, что это сработает?»  
«Что может гарантировать, что это сработает?»
15. Сторона конфликта предлагает решение, никак не учитывающее интересы другой стороны, и потому невыполнимое. Вы скажете:  
«Я с Вами не согласен – Иван ни за что не примет такое предложение»  
«Что произойдет, если Иван не примет Ваше предложение?»  
«А как же Иван?! О нем Вы не подумали?!»  
«Нет, так мы никогда не придем к согласию...»
16. Ученик видит возможные решения проблемы однобоко. Вы скажете:  
«Какие еще варианты Вы обдумывали или обсуждали?»  
«Я не согласен с Вами, давайте лучше поступим следующим образом...»  
«Убедите меня, что это единственный вариант»  
«В чем смысл Вашего предложения?»
17. Педагог предлагает, чтобы дальнейшее его общение с Иваном строилось справедливо. Лучшим ответом будет:  
«Иван, а Вы согласны вести себя по справедливости?»  
«В чем для Вас состоит справедливость?»  
«Давайте установим критерии справедливости»  
«По каким признакам Вы поймете, что вот это – справедливые действия?»

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

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

#### **Нормативные документы для разработки программы**

1. Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

2. Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ)
3. Федеральный закон Российской Федерации от 23 июля 2013 г. N 233-ФЗ «О внесении изменения в статью 18 Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»
5. Профессиональный стандарт «Педагог (педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании) (воспитатель, учитель)» от «18» октября 2013 г. № 544н.

## **Список рекомендованной литературы**

### **Основная литература**

1. Медиация как условие формирования психологической безопасности личности в образовательной среде : учебное пособие / В. В. Гагай, В. И. Майстренко, Д. Б. Петрова [и др.]. — Сургут : Сургутский государственный педагогический университет, 2020. — 155 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106229.html>
2. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-02344-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75215.html>
3. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496878>
4. 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, 2018. — 184 с. — ISBN 978-5-8064-2640-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98600.html>

### **(дополнительная литература)**

1. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456540> (дата обращения: 09.11.2023).
2. Бунтовская, Л. Л. Конфликтология: учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453503> (дата обращения: 09.11.2023).
3. Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453501> (дата обращения: 09.11.2023).

4. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта: учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454772> (дата обращения: 09.11.2023).
5. Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454224> (дата обращения: 09.11.2023).
6. Корнелиус, Х., Фэйр, Ш. Выиграть может каждый. — М.: Стрингер, 1992.- 116 с.
7. Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455430> (дата обращения: 09.11.2023).
8. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770> (дата обращения: 09.11.2023).
9. Орлова, О.А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ольга Александровна Орлова. – Электрон.текст.дан. (128 Мб). – Комсомольск-на-Амуре: АмГПУ, 2017. – 1 электрон.опт.диск (DVD-R). – 6 п.л. – № госрегистрации 0321800204
10. Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454065> (дата обращения: 09.11.2023).
11. Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455715> (дата обращения: 09.11.2023).
12. Шейнов, В.П. Управление конфликтами: теория и практика/ В.П.Шейнов.-Минск: Харвест,2010.- 912 с.

#### Интернет- ресурсы

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1	<a href="https://fgos.ru/">https://fgos.ru/</a>	Федеральные государственные образовательные стандарты (ФГОС)	Свободный доступ
2	<a href="https://ntf-iro.ru/wp-content/uploads/2023/04/FGOS-000-na-17.02.2023.pdf">https://ntf-iro.ru/wp-content/uploads/2023/04/FGOS-000-na-17.02.2023.pdf</a>	Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования	Свободный доступ
3	<a href="https://edu.gov.ru/">https://edu.gov.ru/</a>	Министерство просвещения Российской Федерации/ официальный сайт	Свободный доступ
4	<a href="https://fcm.center/">https://fcm.center/</a>	Федеральный центр медиации	Свободный

			доступ
5	<a href="http://www.ebiblioteka.ru">www.ebiblioteka.ru</a>	«ИВИС» - периодика	Свободный доступ
6	<a href="http://www.biblioclub.ru">www.biblioclub.ru</a>	Университетская библиотека on-line	Свободный доступ
7	<a href="http://www.ibooks.ru">www.ibooks.ru</a>	<a href="http://Ibooks.ru">Ibooks.ru</a>	Свободный доступ
8	<a href="https://bibliotech.ru">https://bibliotech.ru</a>	Библиотех	Свободный доступ
9	<a href="http://www.znaniium.com">www.znaniium.com</a>	Инфра-М	Свободный доступ
10	<a href="http://www.knigafund.ru">www.knigafund.ru</a>	КнигаФонд	Свободный доступ
11	<a href="http://www.elibraru.ru">http://www.elibraru.ru</a>	Научная электронная библиотека	Свободный доступ
12	<a href="http://sbiblio.com/biblio/default.aspx">http://sbiblio.com/biblio/default.aspx</a>	Библиотека Русского гуманитарного интернет-университета	Свободный доступ
13	<a href="http://www.elibrary.ru/">http://www.elibrary.ru/</a>	Научная электронная библиотека	Свободный доступ

#### 4.2 Материально-технические условия реализации программы

Аудитория, обеспеченная компьютером (ноутбуком) с выходом в Интернет, мультимедийным проектором, мобильными досками, флипчартами и др.