

**Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Смоленский областной институт развития образования»
(ГАУ ДПО СОИРО)**

РАССМОТРЕНО

на заседании Учёного совета
ГАУ ДПО СОИРО
Протокол № 1
от «22» января 2021 г.



УТВЕРЖДЕНО

Приказом ректора
ГАУ ДПО СОИРО
от «22» января 2021 г.
№4-осн/д

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

(объем 72 часа)

Автор-составитель:
Молчанова Н.В.,
доцент кафедры
педагогики и психологии
ГАУ ДПО СОИРО, к.псх.н.

Смоленск
2021

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность данной программы определяется рисками эскалации неурегулированных конфликтов и правонарушений в образовательной организации. Возникновение конфронтации или конфликтных взаимоотношений не способствует улучшению качества обучения и стабильности конструктивных отношений между субъектами образовательного пространства. Предлагаемая программа направлена на урегулирование и профилактику конфликтов в образовательной среде, включая нарушения дисциплины и правонарушения несовершеннолетних, групповые конфликты, травлю, ситуации с причинением вреда, случаи жалоб со стороны взрослых.

Программа основывается преимущественно на концепции восстановительного правосудия (восстановительного подхода), ориентированного на примирение и принятие ответственности, недопущение повторения подобного в будущем. Теоретической базой для разработки семинара является концепция, разрабатываемая специалистами г. Москвы (Р. Максудов, А. Коновалов, Л. Карнозова, Н. Путинцева и др.). Усвоение программы позволит будущему специалисту проявить и развить посреднические навыки для укрепления конструктивных взаимоотношений учеников, их родителей и педагогов в школе, улучшения психологического климата, укрепления взаимного уважения и доверия, что, в свою очередь, положительно сказывается на образовательном процессе в целом.

Новизна программы заключается в применении синтеза восстановительного подхода и подхода АРС в решении конфликтов и правонарушений несовершеннолетних, направленных на передачу ответственности самим участникам конфликтной ситуации, в том числе правонарушениях несовершеннолетних. Акцент в содержательном материале сделан на теоретические и практические достижения в области психологии и педагогики. Содержание программы базируется в том числе на работах Н.М. Лавровой, Г. Фридмана, Д. Сталберга, Х. Зера.

Педагогическая целесообразность программы обусловлена применением на практике подхода, позволяющего субъектам образовательного пространства выйти из ситуации конфликта без формирования «образа врага» и желания мести, создать круг поддерживающих людей, принять на себя ответственность за исправление ситуации.

Нормативно-правовое основание программы

1. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» № 193 от 27.07.2010 г.

2. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года.

3. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях, разосланные письмом Минобрнауки РФ № 07-4317 от 28.04.2020.

4. Распоряжение Правительства РФ от 22.03.2017 N520-р «Об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года».

5. Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций Письмо Минобрнауки РФ от 26.12.2017.

6. Методические рекомендации по созданию служб медиации и интеграции восстановительного подхода в специальных учебно-воспитательных учреждениях для детей и подростков открытого или закрытого типа. Издано ФГБУ «ФИМ» в рамках выполнения госзадания от Минпросвещения РФ (письмо № 07–6937 от 04.10.2019).

7. «Стандарты восстановительной медиации» 2009 года, утвержденные Всероссийской ассоциацией восстановительной медиации.

Целевая аудитория: медиаторы и руководители служб медиации образовательной организации.

Цель обучения: формирование и совершенствование знаний и практических умений медиаторов и руководителей служб медиации образовательной организации в освоении медиативного подхода как средства профилактики конфликтной ситуации в образовательной организации.

Задачи:

- формирование профессиональных знаний, необходимых для конструктивного разрешения конфликтных и конфронтационных ситуаций;
- обеспечение практико-ориентированного обучения;
- содействие формирования готовности к использованию организационных и коммуникативных техник работы;
- развитие рефлексивных и практических способностей в самоорганизации профессиональной деятельности медиатора;
- совершенствование профессиональной компетентности специалиста-медиатора в рамках индивидуального опыта.

Планируемый результат. В процессе освоения профессиональной программы согласно профстандарта «Специалист в области медиации (медиатор)» формируются и совершенствуются следующие компетенции медиатора: А/01.6; А/02.6; А/03.6. В результате прохождения курса слушатель должен:

знать:

- нормативно-правовую базу медиативной деятельности;
- особенности реализации медиативного подхода (в том числе восстановительного);
- особенности разрешения конфликтов в образовательной среде;
- последовательность этапов проведения процедуры медиации;
- роль медиатора и участников в процедуре медиации.

уметь:

- анализировать ситуации ролевого медиативного взаимодействия в школьной среде;
- обобщать собственный опыт использования медиативного взаимодействия;
- выстраивать продуктивное взаимодействие со всеми участниками образовательного процесса при проведении медиации.

владеть:

- основами социальной коммуникации при использовании медиативного подхода;
- навыками самоорганизации в проведении процедуры медиации.

Организационно-педагогические условия участия освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации»:

- программа предназначена для медиаторов и руководителей служб медиации (примирения) образовательной организации;
- курс рассчитан на 72 часа;
- программа носит практико-ориентированный характер.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

курса по теме:

«Медиация в образовательной организации»

Цель обучения: формирование и совершенствование профессиональных компетенций и практических умений медиаторов и руководителей служб медиации образовательных организаций.

Категория слушателей: медиаторы и руководители служб медиации образовательных организаций.

Календарный учебный график:

Объём программы: 72 академических часа.

Продолжительность обучения: 10 учебных дней

Срок обучения: с ... по ... 20... г.

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Режим занятий: 4–8 академических часов в день.

Количество учебных групп: 1.

| № п/п | Название образовательных модулей (тем) | Количество часов | | | | Формы промежуточной и итоговой аттестации | |
|----------|--|------------------|-----------------------|----------|-----------|--|--------------|
| | | Всего | Аудиторные занятия | | ДОТ и ЭО | | |
| | | | лекц. | прак. | лекц. | | прак. |
| 1. | Диагностический модуль | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 2. | Теоретическая и нормативно-правовая база медиативной деятельности | 11 | 0 | 0 | 10 | 1 | Тестирование |
| 3. | Медиация как способ разрешения и предупреждения конфликтов в образовательной организации | 24 | 0 | 0 | 22 | 2 | Эссе |
| 4. | Практические аспекты медиативной процедуры | 30 | 0 | 0 | 0 | 30 | Тестирование |
| 5. | Консультация | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| 6. | Итоговая аттестация | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | Зачет |
| | Итого | 72 | 0 | 5 | 32 | 35 | |

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

курса по теме:

«Медиация в образовательной организации»

Цель обучения: формирование и совершенствование профессиональных компетенций и практических умений медиаторов и руководителей служб медиации образовательных организаций.

Категория слушателей: медиаторы и руководители служб медиации образовательных организаций.

Календарный учебный график:

Объём программы: 72 академических часов.

Продолжительность обучения: 10 учебных дней.

Срок обучения: с ... по ... 20... г.

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

Режим занятий: 4–8 академических часов в день.

Количество учебных групп: 1.

| № п/п | Название образовательных модулей (тем) | Количество часов | | | | | ФИО преподавателя, степень (звание), должность |
|-----------|--|------------------|-----------------------|----------|-----------|----------|--|
| | | Всего | Аудиторные занятия | | ДОТ и ЭО | | |
| | | | Лекц. | Прак. | Лекц. | Прак. | |
| 1. | Диагностический модуль | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 1.1 | Входная диагностика | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 1.2 | Итоговая диагностика | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 2. | Теоретическая и нормативно- правовая база медиативной деятельности | 11 | 0 | 0 | 10 | 1 | |
| 2.1 | Законодательство РФ о медиации. Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)» | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | |
| 2.2 | Методические рекомендации по внедрению и развитию сети служб медиации (примирения) | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | |
| 2.3 | Кодекс профессиональной этики медиатора | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | |
| 2.4 | Разновидности (модели) медиации | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| | Промежуточная аттестация по модулю | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| 3. | Медиация как способ разрешения и предупреждения конфликтов в образовательной организации | 24 | 0 | 0 | 22 | 2 | |
| 3.1 | Служба медиации (примирения) в школе. Деятельность волонтеров в службе примирения | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | |
| 3.2 | Проведение мониторинга по выявлению уровня конфликтности образовательной среды | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| 3.3 | Роль педагога-психолога в школьной службе медиации | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| 3.4 | Профессиональное взаимодействие с участниками медиации | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | |
| 3.5 | Профессионально-личностные характеристики медиатора | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| 3.6 | Развитие социальной рефлексии и ответственности в медиации | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| 3.7 | Совладание со стрессом в переговорном процессе | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |

| № п/п | Название образовательных модулей (тем) | Количество часов | | | | | ФИО преподавателя, степень (звание), должность |
|-----------|---|------------------|-----------------------|----------|-----------|-----------|--|
| | | Всего | Аудиторные занятия | | ДОТ и ЭО | | |
| | | | Лекц. | Прак. | Лекц. | Прак. | |
| 3.8 | Особенности конфликтов в школьной среде | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| 3.9 | Опыт практических наработок в организации и проведении ме- диации | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | |
| | Промежуточная аттестация по модулю | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 4. | Практические аспекты медиа- тивной процедуры | 30 | 0 | 0 | 0 | 30 | |
| 4.1 | Восстановительные программы в школьной службе примирения | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 4.2 | Этапы проведения процедуры школьной медиации | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 4.3 | Моделирование медиативных ситуаций | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 4.4 | Способы управления эмоциями в конфликте | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 4.5 | Специфика коммуникации в конфликтном взаимодействии | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 | |
| 4.6 | Коммуникативные техники в медиации | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| 4.7 | Анализ вебинара «Многоуров- невый конфликт в образователь- ной организации» | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | |
| 5. | Консультация | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| 6. | Итоговая аттестация | 4 | 0 | 4 | 0 | 0 | |
| | Итого: | 72 | 0 | 5 | 32 | 35 | |

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа диагностического модуля 1.

1.1. Входная диагностика

Тест для проведения диагностического исследования по выявлению первоначальных профессиональных знаний и умений педагога в области использования медиации в образовательной организации.

1.2. Итоговая диагностика

Тест для проведения диагностики по выявлению уровня усвоения программы.

Рабочая программа модуля 2. «Теоретическая и нормативно-правовая база медиативной деятельности»

2.1. Законодательство РФ о медиации. Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)».

Основные положения *федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ*, связанные с предметом регулирования и сферы действия закона: основные понятия, принципы проведения процедуры, применение процедуры при рассмотрении спора судом, конфиденциальность информации, условия раскрытия медиатором информации, выбор и назначение медиатора, медиативное соглашение и другие положения. Соотнесение данного законопроекта со статьями других федеральных законов.

Трудовые действия, организационные и процедурные компетенции медиатора в контексте *профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)»*. Структурные и содержательные составляющие профессионального стандарта. Обобщенные трудовые функции: ведение процедуры (в специализированной сфере и вне ее), супервизия.

2.2. Методические рекомендации по внедрению и развитию сети служб медиации (примирения)

Обоснование актуальности проблемы внедрения и развития сети служб медиации (примирения) в школах. Использование метода SWOT-анализ для формирования условий внедрения и развития сети служб медиации (примирения) в школах. Примерный порядок создания и поддержки службы школьной медиации (примирения). Условия работы школьной службы примирения: добровольность создания; учет результатов программы при вынесении административного решения; профессиональная коммуникация.

Мониторинговая деятельность: диагностика конфликтных ситуаций в школе; наблюдение; анализ. Количественный аспект мониторинга работы службы медиации.

Ключевые индикаторы результативности работы Служб школьной медиации (примирения): улучшение отношений между субъектами образовательного процесса; снижение числа конфликтов в ОО; повышение уровня медиативной компетенции участников образовательного процесса.

Из опыта создания первых Служб школьной медиации в Смоленской области.

2.3. Кодекс профессиональной этики медиатора

Кодекс медиаторов России как основа для формирования принципов профессиональной этики медиатора в различных сферах деятельности.

Основные понятия, используемые в Кодексе. Принципы деятельности медиатора. Основы взаимоотношений между медиаторами. Основы отношений между саморегулируемыми организациями медиаторов и членами этих организаций.

2.4. Разновидности (модели) медиации

Понятие о медиации и посреднической процедуре. Критерии выделения стилей медиации: уровень вмешательства медиатора; цели медиации; отношение к эмоциям и глубине работы с ними и др. Виды (модели) медиации: медиация, ориентированная на решение проблем; трансформативная медиация; нарративная медиация; семейно-ориентированная медиация; медиация, основанная на понимании.

Основные характеристики восстановительной медиации. Восстановительные программы в службе примирения. Формы организации восстановительного подхода. Краткое описание этапов восстановительной медиации.

Промежуточная аттестация по модулю в форме теста

1. Впервые федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» был создан в 2010 году.

Верно Неверно

2. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации и ставшую ему известной при ее проведении без согласия сторон.

Верно Неверно

3. Согласно Профстандарту медиатора, к трудовым действиям специалиста не относят выявление сути спора в целях понимания пригодности его для разрешения в рамках процедуры медиации и выявление ожиданий сторон в отношении процедуры медиации.

Верно Неверно

4. В своей работе медиатор должен придерживаться принципа конфиденциальности информации, которая предполагает добровольность участия в процедуре.

Верно Неверно

5. Восстановительная медиация предполагает процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать

друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

Верно Неверно

Рабочая программа модуля 3. «Медиация как способ разрешения и предупреждения конфликтов в образовательной организации»

3.1. Служба медиации (примирения) в школе. Деятельность волонтеров в службе примирения.

Основополагающие правила создания службы медиации (примирения). Организационные и содержательные аспекты работы службы медиации (службы примирения). Принципы восстановительной культуры в школе. Внедрение восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций.

Деятельность волонтерских команд служб школьной медиации (примирения). Обучение учащихся основам восстановительной медиации и медиативного подхода. Развитие определенных компетенций волонтера для участия в разрешении конфликтов. Работа волонтера в профилактике конфликтных ситуаций в школе.

3.2. Проведение мониторинга по выявлению уровня конфликтности образовательной среды

Конфликты в школе: причины и виды. Методики диагностики конфликтного поведения в школе. Способы сбора информации о конфликтном или конфронтационном поведении субъектов образовательного пространства.

Мониторинг результатов медиативной деятельности службы: форма, содержание, уровни. Необходимость использования результатов мониторинга.

3.3. Роль педагога-психолога в школьной службе медиации

Отличия медиатора и педагога-психолога школы. Образование. Выполняемые задачи, позиция специалиста. Предмет спора, конфликта. Отличия медиации от психологического тренинга и группового психологического консультирования.

3.4. Профессиональное взаимодействие с участниками медиации

Умения профессионального медиатора в контексте взаимодействия всех участников медиативной процедуры. Понятие и роль кокуса в медиативном взаимодействии. Факторы, способствующие позитивным изменениям

в медиативном взаимодействии: вентиляция эмоций; выработка единого понимания проблем; выработка единого понимания проблем; демонстрация общности интересов; переосмысление истории конфликта; преодоление чувства бессилия; принятие себя и другого; проверка оценок, идей и предложений на реалистичность; «проговаривание» проблем; прояснение интересов; прояснение фактов; расширение пространства возможностей; расширение ресурсов сторон; ревизия неконструктивных установок; формирование доверия.

Основные тактические приемы проведения медиации: тактика поочередного выслушивания; сделка; «челночная дипломатия»; директивное воздействие; эхо-техника.

Ограничения в применении школьной медиации: случаи, требующие дисциплинарного вмешательства; инциденты, связанные с распространением и употреблением наркотиков, хранением оружия, физическим насилием и др. Этические составляющие конфликта, усложняющие медиативное взаимодействие. Возрастные ограничения волонтеров-медиаторов при разрешении конфликта между взрослыми.

3.5. Профессионально-личностные характеристики медиатора

Роль психологических знаний и умений в деятельности медиатора. Личностно-профессиональные качества медиатора. Стили организации и проведения процедуры медиатором. Правила и стили подготовки сторон к участию в посреднической процедуре. Главные задачи медиатора. Основные способности медиатора в соответствии с функциями его профессиональной деятельности.

3.6. Развитие социальной рефлексии и ответственности в медиации

Понятие ответственности и социальной рефлексии. Медиация как способ осознания ответственности и развития социальной рефлексии. Соотношение объяснительных принципов ответственности в поведении (Д.В. Колесов) и принципов работы в медиации. Роль посредника в активизации осмысления своих поступков с позиции ответственности. Социальная рефлексия как главный психологический механизм для активизации обратной связи.

3.7. Совладание со стрессом в переговорном процессе

Методы снижения стресса в переговорах. Оптимизация уровня стресса в переговорах. Применение эффективных методов снятия стресса в переговорах. Конструктивное поведение в переговорах.

3.8. Особенности конфликтов в школьной среде

Социально-психологические причины конфликтов в образовательных организациях. Типология конфликтных личностей. Формула конфликта и правила формулирования конфликтной ситуации. Прогнозирование и предупреждение конфликта.

3.9. Опыт практических наработок в организации и проведении медиации

Способы проведения мониторингов. Использование различных коммуникативных технологий (техник) для решения медиативных задач. Вариативность структурных составляющих процедуры. Опыт формирования российских служб медиации (примирения) в образовательных организациях. Механизмы взаимодействия между учреждениями.

Промежуточная аттестация по модулю в форме эссе

Темы для написания эссе (выбрать одну из предложенных):

- Реализация медиативной деятельности в образовательной организации: за и против;
- Медиация и современная школа;
- Моя профессия – медиатор;
- Медиация в школе – находка или заблуждение?;
- Медиатор – это человек, примиряющий человека с действительностью;
- Я и медиация.

Требования к стилю изложения: в свободной форме.

Требование к содержанию: творческое раскрытие темы; наличие грамотности в изложении материала; раскрытие индивидуальной (своей) точки зрения на проблему; краткость в изложении (1–2 страницы текста).

Рабочая программа модуля 4. «Практические аспекты медиативной процедуры»

4.1. Восстановительные программы в школьной службе примирения

Рассмотрение программ, необходимых для работы школьной службы медиации для урегулирования конфликтов разного типа. Наиболее эффективные методы сбора необходимой информации для решения вопроса о проведении медиации. Критерии выбора медиативных программ (на основе анализа особенностей программ) для применения к конкретным ситуациям. Сопоставление практических примеров конфликтов разного типа из индивидуального опыта работы с использованием конкретной медиативной программы.

Обобщенный анализ структуры таких программ, как «Программа примирения», «Круг сообщества» (и его разновидности), «Восстановительный подход к управлению дисциплиной в классе», «Семейная конференция» и другие. Основные различия между восстановительными программами и классической медиацией.

Восстановительные программы как ресурс работы с педагогическим коллективом.

Практическое задание: анализ конфликтных (конфронтационных) случаев на предмет соотнесения их с медиативными программами.

4.2. Этапы проведения процедуры медиации

Этапы проведения восстановительной медиации. Этапы проведения классической медиации в рамках школьного взаимодействия.

Практическое задание: распределить предлагаемые готовые варианты целей (задач, вопросов) по этапам процедуры.

1. Обсуждение того, кто будет контролировать выполнение соглашения и кто об этом сообщит медиатору, относится к:

- 1) Этап 2, фаза 3
- 2) Этап 3, фаза 5

2. Предложение сформулировать вопросы, которые человек хотел бы обсудить с другой стороной, относится к:

- 1) Аналитической беседе
- 2) Этап 2, фаза 4

3. Поприветствовать участников и поблагодарить за то, что пришли – данная фраза может быть использована:

- 1) Этап 3, фаза 1
- 2) Этап 1 (подготовительный)

4. Сделать акцент на позитивных идеях и шагах по отношению друг к другу – это относится к:

- 1) Этап 3, фаза 3
- 2) Этап 2, фаза 4

5. Кратко напомнить о правилах взаимодействия в медиации относится к:

- 1) Этап 3, фаза 2
- 2) Этап 3, фаза 1

4.3. Моделирование медиативных ситуаций

Моделирование различных эпизодов из практики конфликтных взаимодействий медиатора или разбор реальной ситуации. Анализ успешных и неуспешных вариантов разрешения конфликта с помощью медиации.

Примерный алгоритм моделирования ролевой медиативной ситуации:

Структура ролевой ситуации:

1. Краткое описание контекста ситуации (изменить ФИО участников, если моделируется реальная ситуация):

– стороны: кто с кем конфликтует; кто занимает пассивную позицию, кто активную;

– психологический контекст проблемы: как понимают конфликтную ситуацию ее участники (характер противоречий, действия участников – неприемлемые для партнера и не воспринимаемые партнером); каковы мотивы участников, их возможности, позиции, цели (цель в выяснении отношений или в необходимости конкретных действий);

– каковы интересы участников; совпадают ли они с поводом;

– какова стадия развития конфликтных отношений, с которой началась медиация (начальная стадия конфликтных отношений, середина или это давний затяжной конфликт по срокам и степени враждебности по отношению друг к другу);

– какова стадия развития выяснения отношений по поводу конфликта в контексте медиативной процедуры.

2. Распределение ролей согласно вышеперечисленным позициям.

3. Действия медиатора: определить возможное направление беседы.

4. Выводы ведущего по проведению медиации:

– реальные или возможные административные и юридические последствия конфликта;

– выделение наиболее интересного хода (высказывания) со стороны посредника; удачный способ организации взаимодействия между участниками. Высказываются как сами медиаторы, так и наблюдатели;

– условия, сформулированные в соглашении (или причина прерванной медиации); устная договоренность по разрешению конфликтной ситуации. Возможные варианты в этом направлении.

Обсуждение проходит согласно предложенной обобщенной схеме. Следует выявить наличие, а также степень проявления следующих позиций в работе медиатора:

– создание и поддержание доверительного контакта (в том числе при первоначальном отказе человека от контакта);

– понимание человека и помощь ему в понимании своей ситуации;

– обсуждение последствий произошедшего и отношение человека. Обсуждение разных вариантов выхода и их последствия;

– помощь в поиске и принятии решения, а также принятии ответственности за последствия этого решения;

– помощь в планировании работы по реализации принятого решения;

– поддержка диалога между несколькими участниками в качестве

нейтрального посредника.

Дополнительный материал: таблица.

4.4. Способы управления эмоциями в конфликте

Понятия «управление эмоциями» и «технологии рационального поведения в конфликте». Правила самоконтроля эмоций и работа с триггерами: спокойная реакция на эмоциональные действия партнера; рационализация эмоций; поддержание высокой самооценки в переговорах. Понятие триггера. Приёмы, техники и методы совладания с негативными эмоциями: техника децентрации; метод «осознай худший исход»; переоценка значимости конфликта; метод релаксации; метод активности.

Практическое задание: анализ конфронтационных высказываний и формулировка ответов на них в контексте способов эмоциональной саморегуляции и регуляции.

4.4. Специфика коммуникации в конфликтном взаимодействии

Особенности коммуникативного взаимодействия в конфликте. Барьеры коммуникации в конфликте; барьеры общения. Формулы конфликтов и анализ механизмов их возникновения. Транзактный анализ. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в учебно-педагогическом процессе посредством транзактного анализа.

Практические задания по теме:

- 1) Решение кейса по теме барьеров в общении.

Пример кейса: Иван посещал в школе спортивную секцию по волейболу, которой руководил учитель физкультуры. Ученик считался лучшим подающим в команде. По болезни мальчик пропустил районные соревнования, на которых школьная сборная проиграла. Учитель решил, что Иван специально не пошел на соревнования, и расценил заболевание как отговорку, а неявку на важный матч – как безответственность. После выздоровления мальчика учитель физкультуры начал придирается к нему на уроках, говорить при одноклассниках, что он – некомандный игрок, не уважает своих коллег и на него нельзя положиться. При этом учитель на занятиях заставлял Ивана выполнять бóльшую нагрузку, чем другие. В итоге ученик был вынужден уйти из секции. Родители Ивана, будучи недовольны сложившейся ситуацией, обратились к директору с просьбой уволить учителя физкультуры.

- 2) Решение кейса по теме транзактного анализа.

Пример задания:

Ситуация. Мама ребёнка после собрания обращается к учителю: «Объясните, по какому принципу вы оцениваете детей, на мой взгляд, вы уже неоднократно занижали оценки моему ребёнку». Учитель терпеливо объясняет ей, по каким критериям оцениваются ученики, приводит аргументы и факты. Обозначьте на схеме вид взаимодействия.

| | |
|-----------|-----------|
| Si | Sm |
| P | P |
| B | B |
| Pe | Pe |

3) Тест на тему понятий конфликтного взаимодействия.

4.6. Коммуникативные техники в медиации

Формирование умений и навыков в составлении различных вариантов формулировок на основе используемых в медиативной процедуре техник: прояснение смысла слов собеседника, восстановление непосредственного контакта, уточнение договоренностей, безоценочное спрашивание, парафраз, рефрейминг, деконструкция высказываний участников и другие.

Рассмотрение на практических примерах следующих классических техник общения: техника активного слушания; техника пассивного слушания; постановка вопросов; резюмирование; переформулирование; уточнение; «Я-высказывание» и другие.

Принципы и правила коммуникативной деятельности медиатора в работах Р.Р. Максудова и А.Ю. Коновалова.

Практическое задание: привести примеры формулировок на каждую из предложенных коммуникативных техник.

4.7. Анализ вебинара «Многоуровневый конфликт в образовательной организации»

Просмотр и анализ доклада А.Ю. Коновалова – председателя Ассоциации кураторов служб примирения и медиаторов г.Москвы «Многоуровневый конфликт в образовательной организации».

Примерные вопросы для анализа:

- 1) Что означает неравновесная ситуация?
- 2) Что необходимо для того, чтобы жертва смогла выйти из своего состояния?
- 3) Каковы основные отличия восстановительного подхода от классической медиации?
- 4) Какие 3 основных момента входят в организацию проведения процедуры?
- 5) Что необходимо предпринимать для выравнивания баланса?

- 6) Чьи интересы являются главными в семейной конференции?
- 7) Что важно сохранять при решении проблемы в многоуровневом конфликте по отношению к каждой профессиональной позиции?
- 8) Что является альтернативой примирению?

Промежуточная аттестация по данному модулю оценивается согласно количеству и качеству выполненных практических заданий по каждой теме этого модуля. Работа засчитывается, если слушатель выполнил не менее 55% заданий (от общего количества) и в случае тестирования набрал по каждому тесту не менее 55 % правильных ответов.

5. Консультация

Тематика консультаций направлена на удовлетворение потребностей слушателей и определяется в ходе реализации непосредственного взаимодействия.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Промежуточная аттестация по каждому образовательному модулю проходит в форме тестирования и эссе. Оценочные материалы собеседования представлены в рабочих программах образовательных модулей. Итоговая аттестация слушателей проводится в форме зачёта.

Вопросы и задания для итоговой аттестации

Каждый участник курса выбирает *один* из предложенных ниже вопросов. Выбранный вопрос раскрывается в письменной/устной форме.

1. Особенности проведения каждого из этапов медиативной процедуры (на выбор):
 - на этапе подготовки процедуры;
 - на этапе проведения медиативных встреч;
 - на этапе формирования устного соглашения;
 - на этапе контроля и коррекции выполнения соглашения.
2. Выделите основные критерии выбора той или иной медиативной программы для разрешения конкретного конфликта.
3. Перечислите и поясните необходимые коммуникативные техники для работы медиатора.
4. Опишите принципы работы, которые отличают медиативную деятельность от любой другой деятельности, связанной с разрешением конфликта.
5. Особенности использования восстановительного подхода.

6. Дайте определения понятий: «медиация», «восстановительная медиация», «медиатор», «служба примирения», «кокус», «конфликт», «стресс», «волонтер».

7. Соотнесите профессионально-личностные характеристики медиатора с функциями, которые прописаны в стандарте (для примера взять любые 1–2 функции).

8. Раскройте возможные причины и мотивы конфликтного взаимодействия между субъектами образовательной организации (на выбор: между коллегами, между учениками, между администрацией и педагогами, между учеником и педагогом, между родителем и администрацией и т.д.).

9. Описать отличие «классической» медиации (медиации, нацеленной на выявление интересов, на которую распространяется федеральный закон 2010 г.) от восстановительной.

10. Проанализируйте все «за» и «против» формирования волонтерского движения в школьной медиации.

11. Смоделируйте ситуацию конфликта и кратко прописать медиативный способ ее разрешения (отметить, какая медиативная программа подойдет для ее разрешения).

12. Семейные конференции: опыт зарубежных стран.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Материал для диагностического модуля

Тест (входной и итоговый) представляет собой 4 позиции, ответы на которые предполагают выбор из 3 вариантов ответов:

| | ФИО | Ответы | | |
|----|---|---------------|-----------------|------------|
| | | Да | Частично | Нет |
| 1. | Можете ли Вы дать определение понятию «медиация»? | | | |
| 2. | Знакомы ли Вам медиативные программы, которые можно использовать в школе для разрешения спорных и конфликтных ситуаций? | | | |
| 3. | Владеете ли Вы коммуникативными техниками беседы в рамках посреднической процедуры? | | | |
| 4. | Можете ли Вы перечислить основные принципы работы медиатора? | | | |

Обработка результатов предполагает подсчет ответов (в процентном отношении) по каждой из 4 позиций отдельно по каждому ответу («да», «нет», «частично»). Результаты по всем позициям оцениваются в процентах от общего количества отвечающих. Выявляется также динамика, полученная на момент общего заключительного результата (в процентном отношении). Увеличение динамики усвоения материала в целом более чем на 40% от первоначальной позиции считается удовлетворительной. Статус ответа «частично» по сравнению с первоначальным результатом предполагает не менее 10–15% прироста ответов для удовлетворительного результата.

Литература

1. Аллахвердова О.В. Медиация – конструктивное разрешение конфликта: Учебное пособие. – СПб., 2008.– 127 с.
2. Гришина Н.В. Психологические основания процесса медиации // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира: Материалы Второго Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов. Санкт-Петербург, 3–4 октября 2014 г. – СПб., 2014. – С. 275–277.
3. Зер Х. Восстановительное правосудие: новый взгляд на преступление и наказание / Пер. с англ. / Ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002. – 328 с.
4. Карнозова Л.М. Введение в восстановительное правосудие (медиация в ответ на преступление). – М.: Проспект, 2014. – 333 с.
5. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: Практическое руководство / Ред. Л.М. Карнозовой. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. – 306 с.
6. Максудов Р.Р. Восстановительная медиация: Практическое руководство для специалистов, реализующих восстановительный подход в работе с конфликтами и уголовно наказуемыми деяниями с участием несовершеннолетних. – М.: Информационно-внедренческий центр «Маркетинг», 2011. – 112 с.
7. Методические рекомендации Минобрнауки России по организации служб школьной медиации в образовательных организациях (Письмо Минобрнауки России руководителям органов исполнительной власти субъектов РФ, осуществляющих государственное управление в сфере образования № ВК-844/07 от 18.11.2013 г.)
8. Молчанова Н.В. Коммуникативная компетентность в работе медиатора // Социальный мир человека. – Вып. 6: Материалы VI Международной научно-практической конференции «Человек и мир: мироздание, кон-

фликт и медиация в интеркультурном мире» / Под ред. Н.И. Леонова. – Ижевск: ERGO, 2016. – С. 354–357.

9. Молчанова Н.В. Роль медиации в коррекции духовно-нравственных ценностей человека // Вестник Омского университета. – Серия «Психология». – 2020. – № 3. – С. 21–25. DOI: 10.24147 /2410-6364.2020.3.21-25.
10. Овчинникова Т.С., Павлович Г.А. Служба примирения в образовательном учреждении. – Тюмень: Изд-во предпринимателя В.В. Заякина, 2008. – 54 с.
11. Прайнис К., Стюарт Б., Уэйдж У. Круги примирения: от преступления к сообществу / Пер. с англ. Н.С. Силкиной / Под ред. Р.Р. Максудова и др. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2010. – 240 с.
12. Романова Н.М. Основы медиации: Учебное пособие. – Саратов: Наука, 2017. – 67 с.
13. Сталберг Д., Лав Л. Третий голос: Успешная медиация конфликта. – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014. – 224 с.
14. Фридман Г. Вызов конфликту: понимающий подход в медиации. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2014. – 341 с.

Дополнительный перечень ресурсов сети Интернет

1. www.ohchr.org/ru/professionalinterest/pages/crc.aspx – Конвенция ООН о правах ребенка.
2. <http://narrlibrus.wordpress.com> – Кронин-Лэмп К., Кронин-Лэмп Р. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника».
3. www.sprc.ru – сайт общественного центра «Судебно-правовая реформа» г. Москвы.
4. www.школьные-службы-примирения.рф - сайт школьных служб примирения
5. Федеральный институт медиации [Электронный ресурс]. – URL: <http://fedim.ru/>
6. Шамликашвили Ц.А. Школьная медиация как действенный инструмент в защите прав детей. –URL: <http://www.garant.ru/ia/opinion/shamlikashvili/7/#ixzz2xYRWcvhm>

Дополнительный материал по теме
4.3. «Моделирование медиативных ситуаций»

Таблица:

| Критерии |
|--|
| Гибкость в реагировании на позиции сторон, владение процессом выработки соглашения |
| Перевод позиций в интересы |
| Работа с интересами и сближением позиций |
| Работа с дисбалансом сил |
| Пункты соглашения, их ясность и конкретность |
| Реалистичность соглашения |
| Проявление нейтральности в поведении медиатора |