

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
РАБОТНИКОВ ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ ИНГУШЕТИЯ»

«УТВЕРЖДАЮ»
Ректор ГБОУ ДПО «ИПК РО РИ»
И.Я. Мальсагова
«2» сентября 2025 г.

*Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации*

**«Восстановительные технологии (в том числе медиация) в
разрешении конфликтных ситуаций в образовательной среде»**

Принята на заседании
Ученого совета
ГБОУ ДПО «ИПК РО РИ»
Протокол
от «2» сентября 2025 г.
№ 9

Назрань
2025 г.

Раздел 1. Характеристика программы

1.1. Цель реализации программы – Совершенствование профессиональных компетенций слушателей, необходимых для обеспечения безопасной образовательной среды, профилактики и решения конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях.

1.2. Планируемые результаты обучения:

Трудовая функция	Трудовое действие	Знать	Уметь
Воспитательная деятельность (Профессиональный стандарт «Педагог» (Педагогическая деятельность в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем образовании (воспитатель, учитель) (от 18 октября 2013 г. № 544н)	Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды	- основные угрозы и риски психологической безопасности образовательной среды; - основные понятия: конфликт, конфликтная ситуация, инцидент, конфликтоген, безопасная психологическая среда, профессиональное выгорание; - мотивы конфликтного поведения; - причины возникновения, этапы и фазы, формулу и структуру конфликтов; - модели и стратегии поведения личности в конфликте; - способы поддержки желательного поведения учеников; - основные понятия: картография конфликта, переговорный процесс, посредничество (медиация); - этапы составления карты конфликта; - этапы, стратегии и тактики ведения переговоров; принципы посредничества (медиации).	- уметь составлять план педагогических действий по урегулированию конфликтного поведения и поддержке желательного поведения обучающихся; - решать конфликты в образовательной среде методом картография; - осуществлять посредничество (медиацию)

1.3. Категория слушателей - заместители директоров ОО по воспитательной работе, педагоги-психологи, социальные педагоги, классный руководитель

1.4. Форма обучения –заочная с применением дистанционных образовательных технологий

1.5. Срок освоения программы: 72 ч.

Раздел 2. Содержание программы

2.1. Тематический план

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекция, час	Практическое занятие, час	
1	Входной контроль	2	0	2	тест
2	Модуль 1. «Конфликты в современном мире»	36	18	18	
3	Промежуточное тестирование по модулю 1.	2		2	тест
4	Модуль 2. «Технологии разрешения конфликтов»	30	12	18	
5	Промежуточная аттестация по модулю 2	2		2	тест
	Итого	72	30	36	

2.2. Календарно-тематический план

№	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекция, час	Практическое занятие, час	
1	Входной контроль	2	0	2	тест
2	Модуль 1. «Конфликты в современном мире»	36	18	18	
3	Тема 1.1 Конфликты в современном мире и их особенности в образовательном пространстве	12	6	6	
4	Тема 1.2 Психологическая безопасность образовательной среды: угрозы и риски	12	6	6	
5	Тема 1.3 Проблемы конфликтного поведения: регулирование нежелательного и поддержка желательного поведения обучающихся	12	6	6	
6	Промежуточное тестирование по модулю 1.	2		2	тест
7	Модуль 2. «Технологии разрешения конфликтов»	30	12	18	
8	Тема 2.1 Картография как технология разрешения конфликта	10	4	6	
9	Тема 2.2 Переговоры как технология разрешения конфликта	10	4	6	

10	Тема 2.3 Посредничество (медиация) как технология разрешения конфликта	10	4	6	
11	Промежуточная аттестация по модулю 2	2		2	тест
	Итого	72	30	36	

2.3. Рабочая программа

Входной контроль (самостоятельная работа - 2 ч.)

Модуль 1. Конфликты в современном мире

Тема 1.1. Конфликты в современном мире и их особенности в образовательном пространстве (лекция - 6 ч. практическое занятие - 6 ч.)

Лекция. Понятие конфликта, конфликтной ситуации, инцидента, конфликтогена. Взгляды психологов и социологов на роль конфликта. Основные этапы и фазы, структура и динамика конфликта. Возможности разрешения конфликта в зависимости от этапа/фазы конфликта. Общая структура конфликта. Формулы конфликта и способы их профилактики. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликте. Особенности конфликтов в образовательной организации.

Практическая работа:

Задание 1:

- 1) Вспомните конфликт / конфликтную ситуацию, где вы были непосредственным / опосредованным участником.
- 2) Определите формулу возникновения конфликта.
- 3) Найдите пути решения конфликта.
- 4) Предложите способы профилактики подобных конфликтов. Анализ и обсуждение. Общие выводы.

Задание 2:

Самодиагностика и самоанализ стратегий поведения в конфликте по методике Томас-Килманна. Анализ и обсуждение. Общие выводы.

Тема 1.2. Психологическая безопасность образовательной среды: угрозы и риски (лекция - 6 ч. практическое занятие - 6 ч.)

Лекция. Понятие «безопасная психологическая среда». Компоненты психологически безопасной образовательной среды: отсутствие насилия во взаимодействии; референтная значимость; личностно-доверительное общение; развитая система психологической

помощи в отсутствие профессионального выгорания педагогов. Характеристики, способствующие и препятствующие психологической безопасности образовательной среды.

Практическая работа.

Задание 1. анализ приемов профилактики профессионального выгорания: технологии поддержки «Колесо баланса», «Бензokolонка», «Самоменеджмент», «Тайм-менеджмент». Анализ и обсуждение. Общие выводы.

Тема 1.3. Проблемы конфликтного поведения: регулирование нежелательного и поддержка желательного поведения обучающихся (лекция - 6 ч. практическое занятие - 6 ч.)

Лекция: Конфликтное поведение учащихся. Мотивы конфликтного поведения: привлечение внимания, власть, месть, избегание неудачи. Педагогическая поддержка желательного поведения учеников: поддержка интеллектуальной, коммуникативной состоятельности, состоятельности в деятельности (внесение собственного вклада в общее дело).

Практическая работа:

Задание 1.

Решение кейсов «Педагогический план действий (ППД)» по 4-м этапам ППД:

- 1) Наблюдение и объективное описание конфликтного поведения ученика.
 - 2) Определение мотива (цели) конфликтного поведения.
 - 3) Выбор техники экстренного вмешательства в момент конфликтного поведения.
 - 4) Разработка стратегии педагогической поддержки для формирования желательного поведения и самоуважения учеников. Работа в подгруппах. Выступление подгрупп.
- Анализ и обсуждение. Общие выводы.

Задание 2.

Составление педагогического плана действий (ППД) по этапам на одного учащегося своего класса. Практическая работа выполняется индивидуально, по итогам выполнения задания слушатель защищает свое задание, с последующим обсуждением в группе.

Промежуточная аттестация по модулю 1. (самостоятельная работа - 2 ч.)
Самостоятельная работа (тест)

Модуль 2. Технологии разрешения конфликтов

Тема 2.1 Картография как технология разрешения конфликта (лекция - 4 ч. практическое занятие - 6 ч.)

Лекция· Метод картографии конфликта. Этапы построения карты конфликта. Примеры решений конфликтных ситуаций методом картографии.

Практическая работа·

Задание· Решение кейсов «Конфликтные ситуации в образовательной среде» методом картографии. Анализ и обсуждение. Общие выводы.

Тема 2.2. Переговоры как технология разрешения конфликта (лекция - 4 ч. практическое занятие - 6 ч.)

Лекция· Основное содержание переговорного процесса подготовительный этап, начало переговоров, поиск приемлемого решения, завершение переговоров. Технологии стратегий и тактик в переговорном процессе. Этапы ведения переговоров.

Практическая работа·

Задание· Моделирование игровых ситуаций на разрешение конфликтов в образовательной среде. Практическая работа выполняется в подгруппах.

Тема 2.3. Посредничество (медиация) как технология разрешения конфликта (лекция - 4 ч. практическое занятие - 6 ч.)

Лекция· Целесообразность посредничества (медиации) в образовательной среде. Функции и роль посредника. Принципы посредничества. Условия проведения посредничества (медиации). Этапы и процесс посредничества (медиации). Первый этап: совместная встреча со сторонами конфликта. Второй этап – отдельные встречи со сторонами. Третий этап – совместная встреча обеих сторон. Примерный план мероприятий по разрешению конфликтных ситуаций в образовательной среде с использованием посредничества (медиации).

Практическая работа·

Задание· Слушатели участвуют в процессе медиации (разбор конфликтной ситуации из опыта работы) в соответствии с этапами. По итогам выполнения практической работы организуется общее обсуждение.

**Промежуточная аттестация по модулю 2. (самостоятельная работа - 2 ч.)
Самостоятельная работа (тест)**

Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы

Входной контроль.

Форма: тестирование

Описание, требования к выполнению:

Входной контроль проводится в форме тестирования с целью определения уровня компетенции слушателей в вопросах обеспечения безопасной образовательной среды, профилактики и решения конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях.

Тест включает 20 вопросов. Форма оценивания результатов: зачтено/не зачтено

Критерии оценивания:

☐ низкий уровень компетентности слушателя – менее 50 % (менее 10) верных ответов; ☐
средний уровень компетентности слушателя – 51 – 70% (7 – 14) верных ответов; ☐
высокий уровень компетентности слушателя – 71 – 100% (15 – 20) верных ответов.

Примеры заданий:

1) Признаками конфликта являются (выберете все верные ответы):

1. Столкновение интересов, мнений, убеждений, позиций и т.д.
2. Противоречия, происходящие в процессе социального взаимодействия, заключающиеся в противодействии участников и сопровождающиеся негативными эмоциями.
3. Может вызывать значительные (иногда катастрофические) последствия, в первую очередь, в форме ухудшения межличностных отношений.
4. Может иметь прогрессивное (положительное) значение, выступать средством развития, совершенствования, изменения.

2) Критериями психологически безопасной образовательной среды являются (выберете все верные ответы):

1. Защищенность от психологического насилия.
2. Удовлетворенность в личностно-доверительном общении.
3. Референтная значимость окружения.
4. Материальное благополучие участников образовательных отношений.

Ответы:

1 – 1,2,3,4

2 – 1,2,3

Количество попыток: 1

Текущий контроль

Модуль 1. Конфликты в современном мире.

Тема 1.3. Проблемы конфликтного поведения: регулирование нежелательного и поддержка желательного поведения обучающихся

Форма: практическая работа

Описание, требования к выполнению:

Слушателю необходимо составить педагогического плана действий (ППД) по этапам на одного учащегося.

Критерии оценивания:

Форма оценки: зачтено/не зачтено Оценка «зачтено»: слушатель составил плана действий согласно указанным этапам, принял активное участие в обсуждении работ коллег. Оценка «не зачтено»: слушатель не составил план действий согласно указанным этапам или составил план действий, частично соблюдая этапы, не принял участие в обсуждении работ коллег.

Примеры заданий:

Составьте педагогический план действий (ППД) по этапам на одного учащегося.

4 этапа ППД:

- 1) Наблюдение и объективное описание конфликтного поведения ученика.
- 2) Определение мотива (цели) конфликтного поведения.
- 3) Выбор техники экстренного вмешательства в момент конфликтного поведения.
- 4) Разработка стратегии педагогической поддержки для формирования желательного поведения и самоуважения учеников.

Практическая работа выполняется индивидуально, по итогам выполнения задания слушатель защищает свое задание, с последующим обсуждением в группе.

Количество попыток: не ограничено

Раздел программы: Модуль 2. «Технологии разрешения конфликтов»

Тема 2.1 Картография как технология разрешения конфликта

Форма: Практическая работа

Описание, требования к выполнению:

Слушателю необходимо предложить решение кейсов «Конфликтные ситуации в образовательной среде» методом картографии:

Этап 1. Обозначить проблему.

Этап 2. Оpoznать и назвать главных участников.

Этап 3. Определить потребности и опасения каждого участника или группы.

Этап 4. Составить карту конфликта. Обозначить пути решения конфликта.

Критерии оценивания:

Форма оценки: зачтено/не зачтено Оценка «зачтено»: слушатель составил картографию конфликта согласно указанным этапам, принял активное участие в обсуждении работ коллег. Оценка «не зачтено»: слушатель не составил картографию конфликта согласно указанным этапам или составил картографию, частично соблюдая этапы, не принял участие в обсуждении работ коллег.

Примеры заданий:

1) Кейс 1. Начался урок, однако двое подростков-одноклассников громко спорят. Подошедшая учительница узнает, что один из них уронил телефон другого и экран разбился. Подросток уверяет, что это вышло случайно. Второй подросток настаивает, что специально и требует деньги за разбитый экран. Учительница отчитала обоих: одного за неаккуратность, другого за то, что не смотрит за своими вещами.

2) Кейс 2. Василий – ученик 9 класса. У Васи неплохие способности к литературе, но иногда допускает грамматические ошибки. Неделю назад у Василия появился шанс блеснуть – Ирина Ивановна, учительница русского языка и литературы, задала на дом написать сочинение про жизнь и творчество А. С. Пушкина. Мальчик тщательно проверил каждую строчку и надеялся на отличную оценку. Увы, он получил «неудовлетворительно», причем за содержание. «Да как ты посмел так отозваться о великом человеке?!» – учительница была в бешенстве, комментируя оценку. Вася не остался в долгу, отказавшись работать на уроках. Это усугубило конфликт.

Практическая работа выполняется с последующим обсуждением.

Количество попыток: не ограничено

Раздел программы: Модуль 2. «Технологии разрешения конфликтов»

Тема 2.3 Посредничество (медиация) как технология разрешения конфликта

Форма: практическая работа

Описание, требования к выполнению:

Форма оценки: зачтено/не зачтено Оценка «зачтено»: если слушатель провел процесс посредничества (медиации) согласно указанным этапам, принял активное участие в обсуждении работ коллег. Оценка «не зачтено»: если слушатель не смог провести процесс посредничества (медиации) согласно указанным этапам или провел его, частично соблюдая этапы, не принял участие в обсуждении работ коллег.

Слушателю необходимо смоделировать ситуацию посредничества (медиации) по разрешению конфликта в образовательной среде.

Первый этап: совместная встреча со сторонами конфликта.

Второй этап – отдельные встречи со сторонами.

Третий этап – совместная встреча обеих сторон.

Критерии оценивания:

Форма оценки: зачтено/не зачтено Оценка «зачтено»: если слушатель провел процесс посредничества (медиации) согласно указанным этапам, принял активное участие в обсуждении работ коллег. Оценка «не зачтено»: если слушатель не смог провести процесс посредничества (медиации) согласно указанным этапам или провел его, частично соблюдая этапы, не принял участие в обсуждении работ коллег.

Примеры заданий:

1) Александр и Дмитрий – ученики среднеобразовательной школы. Александр учится в 8-ом классе, а Дмитрий в 6-ом. Неделю назад Дмитрий пришел в школу с новеньким планшетом и хвастался им перед теми, кто оказался в холле на перемене. Александр решил проучить мелкого и забрал планшет. Затем он предложил отдать его Дмитрию, если тот согласится выполнять мелкие поручения Александра в течение недели. Дмитрий проявил характер и отказался – в результате планшет оказался в мусорном ведре и был разбит. Ситуация вокруг возмещения ущерба обострилась. По настоянию директора на медиацию пришли Елена Васильевна (мама Александра) и Мария Сергеевна (мама Дмитрия).

2) Сергей и Артур одноклассники, учатся в 5 классе. После экскурсии в парке они вернулись в школу разгоряченные и продолжили активную игру прямо в школе. Артур

держал дверь в класс, а Дима пытался ее открыть: дергал, толкал, стучал руками и ногами. Собралась целая толпа зрителей. В результате в двери пробили дыру. В этот момент Сергея и Артура застала классный руководитель. Дети получили выговор от нее и от завхоза. Они не отпирались, что именно из-за них дверь пострадала. Каждый ушел домой с запиской для родителей о необходимости возместить ущерб. На следующий день классный руководитель связалась с родителями, но они отказались возмещать ущерб (около 5000 рублей), ссылаясь на то, что еще не понятно, кто именно сломал дверь. Дети тоже начали перекладывать вину друг на друга и поссорились. Потребовалось вмешательство школьного медиатора.

По итогам выполнения задания происходит общее обсуждение.

Количество попыток: не ограничено

Промежуточный контроль

Модуль 1. Конфликты в современном мире.

Форма: тестирование

Описание, требования к выполнению:

Тест включает 20 вопросов, каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

Критерии оценивания:

Тестирование пройдено успешно, если правильно выполнено не менее 60 % заданий, соответственно набрано не менее 12 баллов. Интерпретация результатов: 60% выполненных заданий и выше – слушатель освоил содержание модуля; менее 60 % выполненных заданий – рекомендовано повторное изучение материалов модуля.

Примеры заданий:

1) Определите мотивы нежелательного поведения обучающихся

А. Женя стучит карандашом по парте, вертится, разговаривает, корчит рожицы и закатывает глаза за спиной у учителя, постоянно подзывает учителя и просит подсказать, когда выполняется самостоятельная работа.

В. Михаил постоянно нарушает установленный в классе порядок (опаздывает, отвечает, не подняв руку, выходит без разрешения из класса), на замечания проявляет негодование, хамит, навязывает свой сценарий («я не буду выполнять это задание, я лучше повторю формулы»).

- 2) Обозначьте последовательность этапов школьного плана действий (ШПД)
1. Разработка стратегии педагогической поддержки для формирования желательного поведения и самоуважения учеников.
 2. Выбор техники экстренного вмешательства в момент проблемного поведения.
 3. Наблюдение и объективное описание поведения проблемных учеников.
 4. Определение мотива (цели) нарушения дисциплины.

Ответы:

- 1 – А (привлечение внимания), В (власть).
- 2 – 3,4,2,1

Количество попыток: не ограничено

Модуль 2 Технологии разрешения конфликтов.

Форма: тестирование

Описание, требования к выполнению:

Тест включает 10 вопросов, каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

Критерии оценивания:

Тестирование пройдено успешно, если правильно выполнено не менее 60 % заданий, соответственно набрано не менее 6 баллов. Интерпретация результатов: 60% выполненных заданий и выше – слушатель освоил содержание модуля; менее 60 % выполненных заданий – рекомендовано повторное изучение материалов модуля.

Примеры заданий:

- 1) Первый этап: совместная встреча со сторонами конфликта. Второй этап – отдельные встречи со сторонами. Третий этап – совместная встреча обеих сторон. О какой технологии разрешения конфликтов идет речь?
 1. Посредничество (медиация)
 2. Картография
 3. Переговоры
 4. Все ответы верные
- 2) Процесс, в котором посредник (медиатор) создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договориться о соответствующих разрешениях

для варианты проблем (при необходимости о заглаживании вреда), вытекающие из конфликтных ситуаций:

1. Круги поддержки сообщества
2. Восстановительная медиация
3. Школьная восстановительная конференция
4. Переговоры

Ответы:

1 – 1

2 – 2

Количество попыток: не ограничено

Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется по совокупности результатов всех видов контроля, предусмотренных программой.

Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы

Нормативные документы

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/
2. Федеральный государственный образовательный стандарт основного общего образования. URL: https://fgosreestr.ru/educational_standard
3. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего общего образования. URL: https://fgosreestr.ru/educational_standard
4. Концепция развития до 2020 года сети служб медиации в целях реализации восстановительного правосудия в отношении детей, в том числе совершивших общественно опасные деяния, но не достигших возраста, с которого наступает уголовная ответственность в Российской Федерации. (В редакции Распоряжения Правительства Российской Федерации от 01.09.2018 № 1837-р) URL: <http://government.ru/docs/all/92392/>
5. Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 ноября

2013 г. № ВК- 844/07 «Методические рекомендации по организации службы школьной медиации». URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155557/

Основная литература

1. Донцов, А. И. Психологическая безопасность личности : учебник и практикум для вузов / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перельгина. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 222 с. – (Высшее образование).
2. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 222 с. – (Высшее образование).
3. Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов, Ю. С. Филатова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 216 с. – (Высшее образование).
4. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 121 с. – (Высшее образование).
5. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 202 с. – (Высшее образование).
6. Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 222 с. – (Высшее образование).

Дополнительная литература

1. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. – 315 с. – (Высшее образование).
2. Психологически безопасная образовательная среда: проблемы проектирования и перспективы развития : сборник материалов IV Междунар. науч.-практ. конф. / гл. науч. ред. И.Л. Федотенко, С.В. Пазухина; Тульский государственный педагогический университет им. Л.Н. Толстого (Тула, 12 октября 2022 г.). – Чебоксары: ИД «Среда», 2022. – 416 с.

3. Розин В.М. Восстановительное правосудие как тип социального действия и проблемы реализации его в современных условиях // Право и политика. – 2019. – № 6. – С. 12-21.

Электронные обучающие материалы

1. Конфликт тренинг для педагогов: сайт. – 2024 – URL: <https://multiurok.ru/files/konflikt-trening-dlia-pedagogov.html>

4.2. Материально-технические условия реализации программы Технические средства обучения

Технические средства обучения, необходимые для выполнения слушателями заданий для самостоятельной работы: персональный компьютер/ноутбук/смартфон/планшет с выходом в сеть Интернет.

Для входа в информационное пространство слушатели получают логин и пароль при зачислении на обучение