

Рабочая программа дисциплины «Регулирование конфликтных ситуаций в образовательных организациях с помощью медиации»

Настоящая рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом дополнительной профессиональной программы повышения квалификации и направлена на формирование у слушателей компетенций, необходимых для анализа, предотвращения и разрешения конфликтов в образовательной среде с применением медиативного подхода.

Раздел 1. Теоретические основы конфликтологии (6 часов)

Лекции (4 часа):

Аннотация:

В рамках данного раздела слушатели познакомятся с фундаментальными понятиями конфликтологии. Будет рассмотрена сущность социального конфликта, его функции (конструктивные и деструктивные) и основные характеристики. Слушатели изучат структуру конфликта, включая его ключевые элементы: стороны (участники), объект и предмет конфликта, а также конфликтную среду. Особое внимание будет уделено динамике конфликта — стадиям его развития от возникновения конфликтной ситуации до разрешения, включая процессы эскалации и деэскалации. Будут рассмотрены различные классификации конфликтов по сферам проявления, количеству участников и последствиям.

Контрольные вопросы к теме:

Дайте определение понятию «социальный конфликт».

Перечислите конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Назовите и охарактеризуйте основные структурные элементы конфликта (стороны, объект, предмет).

Опишите основные стадии развития конфликта.

Что такое эскалация конфликта и какие факторы ей способствуют?

Самостоятельная работа (2 часа):

Аннотация:

Слушателям предлагается провести анализ конкретной конфликтной ситуации из педагогической практики (личной или описанной в

литературе/СМИ). Необходимо на основе полученных теоретических знаний разложить конфликт на составляющие: определить его участников, выявить объект и предмет, проанализировать причины возникновения и отследить динамику его развития. Результаты анализа оформляются в виде краткого эссе.

Контрольные вопросы к самостоятельной работе:

Опишите выбранную вами конфликтную ситуацию. Кто являлся ее участниками?

Что, по вашему мнению, было объектом и предметом данного конфликта?

Какие причины (объективные и субъективные) привели к возникновению этой ситуации?

Можно ли было предотвратить эскалацию конфликта? Если да, то на каком этапе и каким образом?

Раздел 2. Поведение личности в конфликтных ситуациях (5 часов)

Лекции (3 часа):

Аннотация:

Данный модуль посвящен изучению психологических аспектов поведения человека в конфликте. Будут подробно рассмотрены основные стратегии поведения в конфликтной ситуации согласно модели Томаса-Килманна: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. Слушатели научатся определять эти стратегии и анализировать их эффективность в зависимости от контекста. Также будет затронута тема влияния личностных особенностей (темперамент, характер, ценностные ориентации) и эмоционального состояния на выбор той или иной модели поведения.

Контрольные вопросы к теме:

Перечислите пять основных стратегий поведения в конфликте.

В чем принципиальное отличие стратегии сотрудничества от компромисса?

Опишите ситуацию, в которой наиболее целесообразно применить стратегию приспособления.

Как эмоции влияют на поведение участников конфликта?

Что такое «конфликтогены» и как они работают?

Самостоятельная работа (2 часа):

Аннотация:

Слушателям предлагается провести самодиагностику преобладающих у них стилей поведения в конфликте. Используя предложенные методики или путем самоанализа, необходимо определить свои доминирующие и наименее используемые стратегии. По итогам самоанализа следует письменно поразмышлять о сильных и слабых сторонах своего конфликтного поведения и возможных путях его коррекции.

Контрольные вопросы к самостоятельной работе:

Какая стратегия поведения в конфликте является для вас наиболее характерной? Приведите пример из жизни.

Какую стратегию вы используете реже всего? Как вы думаете, почему?

Проанализируйте, насколько ваш типичный стиль поведения эффективен в профессиональной деятельности.

Какие шаги вы могли бы предпринять для расширения своего репертуара стратегий поведения в конфликте?

Раздел 3. Управление конфликтом с помощью медиации (4 часа)

Лекции (2 часа):

Аннотация:

Этот раздел знакомит слушателей с медиацией как альтернативным способом урегулирования споров. Будет дано определение медиации, раскрыты ее ключевые принципы: добровольность, конфиденциальность, нейтральность и беспристрастность медиатора, равноправие сторон. Слушатели изучат основные этапы (стадии) классической процедуры медиации, от подготовки и вступительного слова медиатора до выработки и заключения медиативного соглашения. Будет определена роль и функции медиатора как нейтрального посредника.

Контрольные вопросы к теме:

Что такое медиация и в чем ее отличие от судебного разбирательства?

Назовите и раскройте содержание четырех основных принципов медиации.

Перечислите последовательно все стадии процедуры медиации.

Какова главная задача медиатора на стадии организации диалога между сторонами?

Что представляет собой медиативное соглашение?

Самостоятельная работа (2 часа):

Аннотация:

Слушателям предлагается изучить нормативно-правовую базу, регулирующую применение медиации в РФ, в частности, Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Необходимо составить краткий конспект основных положений закона, касающихся требований к медиатору, прав и обязанностей сторон, статуса медиативного соглашения.

Контрольные вопросы к самостоятельной работе:

Каковы требования к медиатору согласно ФЗ-193?

Какие права есть у сторон в процедуре медиации?

Какую юридическую силу имеет медиативное соглашение?

В каких случаях процедура медиации не применяется?

Раздел 4. Основы педагогической конфликтологии (5 часов)

Лекции (3 часа):

Аннотация:

Раздел фокусируется на специфике конфликтов в образовательной среде. Будут детально разобраны наиболее типичные виды конфликтов: «ученик-ученик» (включая проблему буллинга), «ученик-учитель», «учитель-родитель», «учитель-администрация». Слушатели проанализируют возрастные особенности протекания конфликтов у младших школьников, подростков и старшеклассников. Будет обсуждаться роль учителя в конфликте: как участника, организатора педагогического воздействия и посредника (медиатора).

Контрольные вопросы к теме:

Каковы основные причины конфликтов между учениками в начальной и средней школе?

Назовите специфические особенности конфликтов типа «учитель-родитель».

В чем разница между обычным конфликтом и буллингом (травлей)?

Каковы типичные ошибки учителя в конфликтной ситуации с учеником?

Какую позицию должен занимать педагог при разрешении конфликта между родителями своих учеников?

Самостоятельная работа (2 часа):

Аннотация:

Слушателям предлагается разработать памятку для родителей на тему «Как конструктивно разрешить конфликт с учителем». Памятка должна содержать 5-7 практических советов, основанных на принципах конструктивного диалога и понимания специфики образовательного процесса.

Контрольные вопросы к самостоятельной работе:

Какие подготовительные шаги вы бы порекомендовали родителю перед встречей с учителем?

Какие коммуникативные приемы (например, «Я-высказывания») можно включить в памятку?

Как в памятке отразить важность фокусировки на решении проблемы, а не на поиске виновных?

Какой совет вы бы дали на случай, если разговор зашел в тупик?

Раздел 5. Причины возникновения конфликтов в образовательном учреждении (6 часов)

Лекции (4 часа):

Аннотация:

Глубокое погружение в первопричины школьных конфликтов. Слушатели научатся различать объективные и субъективные причины. К объективным будут отнесены: несовершенство нормативной базы школы, высокая учебная нагрузка, условия образовательной среды. К субъективным: психологическая несовместимость, разница в ценностях, низкая коммуникативная культура,

неудовлетворенные потребности участников. Будут рассмотрены коммуникативные барьеры (семантические, стилистические, логические) как катализаторы конфликтов.

Контрольные вопросы к теме:

Приведите примеры объективных причин конфликтов в школе.

Что относится к субъективным причинам конфликтов?

Что такое коммуникативные барьеры и как они способствуют эскалации?

Каким образом неудовлетворенные потребности (в безопасности, признании, самореализации) могут стать источником конфликта?

Как организационная культура школы может влиять на частоту и характер конфликтов?

Самостоятельная работа (2 часа):

Аннотация:

Провести микроисследование в своей (или гипотетической) образовательной организации с целью выявления «конфликтогенных зон» — факторов и условий, систематически провоцирующих напряжение и споры. Результаты представить в виде таблицы, где указаны: «конфликтогенная зона» (например, процедура выставления четвертных оценок), потенциальные участники конфликта и возможные причины.

Контрольные вопросы к самостоятельной работе:

Какие три основные «конфликтогенные зоны» вы выделили в вашей организации?

Какие организационные изменения могли бы снизить напряженность в этих зонах?

Какие коммуникативные барьеры наиболее часто встречаются в общении между участниками образовательного процесса в вашей школе?

Предложите 2-3 меры по профилактике конфликтов, связанных с выявленными причинами.

Раздел 6. Технология эффективного взаимодействия в образовательной организации (9 часов)

Лекции (5 часов):

Аннотация:

Этот практико-ориентированный модуль посвящен освоению конкретных техник и технологий предотвращения и разрешения конфликтов. Слушатели освоят техники активного (рефлексивного) слушания: перефразирование, резюмирование, отражение чувств. Особое внимание будет уделено технике «Я-высказываний» как способу донесения своей позиции без обвинений. Будут рассмотрены основы невербальной коммуникации и ее роль в диалоге. Также модуль охватывает вопросы создания и функционирования школьной службы медиации (примирения) как системного инструмента работы с конфликтами в организации.

Контрольные вопросы к теме:

Что такое «Я-высказывание»? Приведите пример.

Назовите и опишите три приема активного слушания.

В чем заключается техника перефразирования и какова ее цель?

Какова основная цель создания школьной службы медиации?

Какие модели школьных служб медиации вы знаете?

Самостоятельная работа (4 часа):

Аннотация:

Работа состоит из двух частей. Часть 1: Практикум по «Я-высказываниям». Слушателям дается 5-7 типичных обвинительных «Ты-фраз» (например, «Ты опять не сделал домашнее задание!»), которые необходимо переформулировать в конструктивные «Я-высказывания». Часть 2: Разработка проекта положения о школьной службе медиации. Необходимо составить структуру документа, определив его цели, задачи, принципы деятельности, состав участников и порядок работы.

Контрольные вопросы к самостоятельной работе:

Переформулируйте фразу «Ты постоянно меня перебиваешь!» в «Я-высказывание».

Переформулируйте фразу родителя учителю «Вы несправедливо занизили оценку моему ребенку!» в «Я-высказывание».

Какие разделы вы включили в свой проект положения о школьной службе медиации?

Кого вы бы предложили включить в состав школьной службы медиации (учителя, ученики, психологи, родители) и почему?

Итоговый тест по программе (50 вопросов)

Инструкция: Выберите один наиболее правильный вариант ответа.

1. Фундаментальное противоречие интересов, целей и ценностей сторон – это: а) Предмет конфликта б) Объект конфликта в) Инцидент г) Конфликтная ситуация
2. К конструктивной функции конфликта относится: а) Снижение продуктивности деятельности б) Усиление враждебности в) Стимулирование позитивных изменений г) Разрушение социальных связей
3. Стадия, на которой происходит открытое столкновение сторон, называется: а) Латентный период б) Инцидент в) Эскалация г) Послеконфликтный период
4. Стремление добиться своего за счет другого является сутью стратегии: а) Компромисс б) Сотрудничество в) Соперничество г) Приспособление
5. Стратегия поведения, при которой участник жертвует своими интересами в пользу другого: а) Избегание б) Приспособление в) Компромисс г) Сотрудничество
6. Какой из принципов НЕ является основополагающим для медиации? а) Добровольность б) Конфиденциальность в) Обязательность исполнения решения г) Нейтральность медиатора
7. Первый этап процедуры медиации – это: а) Презентация сторон б) Выработка предложений в) Вступительное слово медиатора г) Заключение соглашения
8. Основной инструмент медиатора для прояснения позиций и интересов сторон: а) Вынесение собственного решения б) Постановка открытых вопросов в) Убеждение в своей правоте г) Игнорирование эмоций

9. Наиболее частая причина конфликтов типа «учитель-ученик» связана с:
а) Успеваемостью и поведением ученика б) Личной неприязнью в)
Борьбой за лидерство в классе г) Неудовлетворенностью зарплатой
10. Буллинг отличается от обычного конфликта: а) Наличием свидетелей б)
Неравенством сил и систематичностью в) Использованием нецензурной
лексики г) Возникновением на перемене
11. Высокая учебная нагрузка и неудобное расписание являются
примером... причин конфликтов. а) Субъективных б) Личностных в)
Объективных г) Психологических
12. Формулировка «Когда на уроке шум, я чувствую раздражение, потому
что мне трудно объяснять материал» является примером: а) «Ты-
высказывания» б) Обвинения в) «Я-высказывания» г) Угрозы
13. Повторение слов собеседника с целью показать, что вы его слушаете, –
это техника: а) Перефразирование б) Резюмирование в) Дословный
повтор (эхо) г) Отражение чувств
14. Кем или чем является медиатор в конфликте? а) Судьей б) Адвокатом
одной из сторон в) Нейтральным посредником г) Свидетелем
15. Совокупность участников, объекта, предмета и микросреды – это: а)
Динамика конфликта б) Структура конфликта в) Функция конфликта г)
Причина конфликта
16. Выработка совместного решения, полностью удовлетворяющего обе
стороны, характерна для стратегии: а) Компромисс б) Сотрудничество
в) Соперничество г) Избегание
17. Что такое «конфликтогены»? а) Слова, действия или бездействие,
способные привести к конфликту б) Участники конфликта в)
Позитивные последствия конфликта г) Способы разрешения конфликта
18. Юридическую силу медиативному соглашению придает: а) Подпись
медиатора б) Устное согласие сторон в) Его нотариальное
удостоверение (в случае гражданско-правовой сделки) г) Решение
директора школы
19. Основной задачей школьной службы медиации является: а) Наказание
виновных б) Создание условий для конструктивного разрешения
споров в) Проведение контрольных работ г) Организация досуга
учащихся

20. Искажение информации при ее передаче – это: а) Коммуникативный барьер б) Медиативное соглашение в) Конструктивная критика г) Эффективное взаимодействие
21. Какой из перечисленных конфликтов относится к типу «учитель-родитель»? а) Спор двух учеников из-за игрушки б) Несогласие родителя с выставленной ребенку оценкой в) Обсуждение расписания на педсовете г) Ссора двух учителей в учительской
22. «Давай сделаем так: ни тебе, ни мне» – девиз стратегии: а) Сотрудничество б) Компромисс в) Избегание г) Соперничество
23. Процесс нарастания напряженности и обострения противоречий – это: а) Деэскалация б) Эскалация в) Медиация г) Компромисс
24. Подведение итогов, краткое изложение основных мыслей и договоренностей собеседника – это техника: а) Перефразирование б) Резюмирование в) Отражение чувств г) Постановка закрытых вопросов
25. Какая потребность, согласно иерархии Маслоу, является базовой и может стать причиной конфликта при ее неудовлетворении? а) Потребность в самоактуализации б) Потребность в уважении в) Потребность в безопасности г) Эстетические потребности
26. Главная цель медиатора на этапе презентации сторон: а) Оценить, кто прав б) Дать каждой стороне высказаться без перебиваний в) Предложить свое решение г) Успокоить стороны и завершить встречу
27. В основе модели Томаса-Килманна лежат два измерения: а) Напористость и кооперативность б) Интеллект и эмоциональность в) Активность и пассивность г) Открытость и замкнутость
28. Что НЕ входит в структуру «Я-высказывания»? а) Описание факта (ситуации) б) Описание своих чувств в) Прямое обвинение собеседника г) Объяснение причин своей реакции
29. В каком случае применение медиации невозможно? а) Спор из-за оценки б) Одна из сторон не согласна участвовать в процедуре в) Конфликт между учителем и родителем г) Конфликт между двумя учениками
30. Что такое «позиция» стороны в конфликте? а) Глубинные интересы и потребности б) То, что сторона заявляет и требует вначале в) Вариант

решения, предложенный медиатором г) Эмоциональное состояние участника

31. Что такое «интерес» стороны в конфликте? а) Первоначальное требование б) То, что действительно важно для стороны, ее потребности в) Желание наказать оппонента г) Юридически обоснованная претензия
32. Умение медиатора воздерживаться от оценочных суждений и не принимать чью-либо сторону – это принцип: а) Конфиденциальности б) Добровольности в) Нейтральности и беспристрастности г) Равноправия сторон
33. Что является конечным продуктом успешной медиации? а) Протокол о виновности одной из сторон б) Рекомендация для администрации в) Взаимовыгодное медиативное соглашение г) Приказ о наказании
34. Разница в ценностях и мировоззрении относится к... причинам конфликтов. а) Организационным б) Объективным в) Субъективным г) Экономическим
35. Уход от конфликта, игнорирование проблемы – это стратегия: а) Избегание б) Приспособление в) Компромисс г) Соперничество
36. Техника «отражение чувств» предполагает: а) Игнорирование эмоций собеседника б) Обозначение словами того чувства, которое, по вашему мнению, испытывает собеседник в) Оценку эмоционального состояния собеседника г) Рассказ о собственных чувствах
37. Кто несет ответственность за выработанное в ходе медиации решение? а) Медиатор б) Администрация школы в) Сами стороны конфликта г) Юрист
38. Целью педагогической конфликтологии является: а) Исключение всех конфликтов из школы б) Изучение специфики конфликтов в образовательной среде и способов их регуляции в) Наказание всех участников конфликтов г) Перевод всех споров в судебную плоскость
39. Переформулировка фразы собеседника своими словами для уточнения понимания – это: а) Резюмирование б) Перефразирование в) «Я-высказывание» г) Отражение чувств
40. Какая модель школьной службы медиации предполагает участие в ней самих учащихся-медиаторов? а) «Ровесник-ровеснику» б) Только с

- участием взрослых в) Административная модель г) Психологическая модель
41. Ситуация, в которой интересы сторон объективно противоречат друг другу, но столкновение еще не произошло: а) Инцидент б) Конфликтная ситуация в) Эскалация г) Постконфликт
42. Взаимные уступки характерны для стратегии: а) Сотрудничество б) Соперничество в) Избегание г) Компромисс
43. «Кокус» в медиации – это: а) Совместная встреча всех сторон б) Индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон в) Подписание итогового соглашения г) Вступительное слово медиатора
44. Федеральный закон, регулирующий процедуру медиации в РФ: а) ФЗ «Об образовании» б) ФЗ-193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров...» в) Трудовой кодекс РФ г) Семейный кодекс РФ
45. Наиболее ресурсная, но и наиболее сложная в реализации стратегия поведения в конфликте: а) Приспособление б) Сотрудничество в) Избегание г) Компромисс
46. «Ты-высказывание» («Ты опять опоздал!») часто провоцирует у собеседника: а) Желание сотрудничать б) Радость в) Защитную или ответную агрессивную реакцию г) Интерес к разговору
47. Что НЕ является задачей медиатора? а) Организовать безопасное пространство для диалога б) Помочь сторонам услышать друг друга в) Найти виновного и определить меру наказания г) Помочь сторонам найти собственное решение
48. Завершающий этап конфликта, на котором оцениваются его последствия: а) Латентная стадия б) Инцидент в) Послеконфликтный период г) Эскалация
49. Основатель концепции Ненасильственного общения (ННО), включающей «Я-высказывания»: а) Зигмунд Фрейд б) Карл Роджерс в) Маршалл Розенберг г) Абрахам Маслоу
50. Главный фокус медиативного подхода направлен на: а) Прошлые и поиск виноватых б) Интересы сторон и поиск взаимовыгодного решения на будущее в) Доказательство правоты одной из сторон г) Соблюдение формальных процедур

Ключи к тесту

1. б

2. в

3. б

4. в

5. б

6. в

7. в

8. б

9. а

10.б

11.в

12.в

13.в

14.в

15.б

16.б

17.а

18.в

19.б

20.а

21.б

22.в

23.б

24.б

25.в

26.б

27.а

28.В

29.б

30.б

31.б

32.В

33.В

34.В

35.а

36.б

37.В

38.б

39.б

40.а

41.б

42.Г

43.б

44.б

45.б

46.В

47.В

48.В

49.В

50.б