

**Методические рекомендации по организации
деятельности школьных служб медиации**



Авторы-составители:

М.А. Юферова, кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и методики профессионального образования ЯГПУ им. К.Д. Ушинского

О.А. Коряковцева, доктор политических наук, профессор, директор ИРКП ЯГПУ им. К.Д. Ушинского

А.И. Стрелова, ЯГПУ им. К.Д. Ушинского (магистрант 1 курса), **Ю.В. Кузнецова** (магистрант 2 курса)

(под общей редакцией М.А. Юферовой),

Методические рекомендации по организации деятельности школьных служб медиации [Текст]: учебно-методическое пособие / Авторы-составители: С.Б. Чернецова, М.А.Юферова, О.А. Коряковцева, Ю.А. Кустикова, А.И. Стрелова, (под ред. М.А. Юферовой) – Ярославль: Изд-во ИРО, 2018.

В учебно-методическом пособии представлены теоретические и практические материалы, необходимые для знакомства с основами медиации, организации медиации в школе, подготовки команды школьных медиаторов. Пособие предназначено для широкого круга специалистов в сфере образования.

© С.Б. Чернецова, М.А. Юферова, О.А. Коряковцева, Ю.А. Кустикова, А.И. Стрелова, Ю.В. Кузнецова, 2018

© Институт развития образования

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 1.ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ
- 2.ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В УЧЕНИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ
- 3.МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
- 4.УСЛОВИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА

Понятие «медиация» становится популярным в образовательной среде благодаря массовому внедрению инновационных методов урегулирования конфликтов в образовании. К сожалению, встречается как ошибочное понимание сути медиации школьными специалистами, так и формальный подход при внедрении инновации, что приводит к разочарованию медиацией и ее обесцениванию. Существуют и объективные трудности внедрения медиации: так отсутствие законодательства по школьной медиации, проработанного регламента межведомственного взаимодействия при урегулировании конфликтов с несовершеннолетними поднимает вопросы о законности вмешательства медиатора в ряде случаев, где уже задействованы полиция и комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав. Остаются дискуссионными вопросы инициирования медиации документооборота, статуса медиатора в школе относительно реализации принципов добровольности, конфиденциальности, нейтральности, равноправия. Не менее сложной является проблема подготовки кадров. Если Вы заинтересованы в освоении новых технологий урегулирования конфликтов в Вашей образовательной организации, а также вы являетесь куратором школьной службы медиации, то эти рекомендации для Вас.

1. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ В СОВРЕМЕННОЙ ШКОЛЕ

Конфликты в образовательной среде стали довольно частым явлением. Для подобных конфликтов часто характерна высокая эмоциональность, стремительная эскалация, жесткость и непримиримость позиций, убежденность в собственной правоте, желание наказать виновных. Такие споры могут переходить в правовую плоскость и разрешаться в судебном порядке, при этом неудовлетворенная судебным решением сторона продолжает бороться за свои интересы и обращается в вышестоящие инстанции. Порой стороны забывают о своих истинных интересах и действия в конфликте приобретают иррациональный характер, а их отношения характеризуются враждебностью, недоверием, разочарованием, разрывом контакта. Всё это снижает вероятность реализации стратегии сотрудничества и может отрицательно сказаться на процессе и результатах обучения и воспитания ребёнка.

Практика показывает, что **основными причинами** высокой конфликтологической опасности в современной школе являются:

- недостаточное внимание к проблемам создания комфортного психологического климата в образовательной среде;
- недостаточное внимание администрации образовательных организаций к проблемам, связанным с причинами и последствиями конфликтов в школе;
- объективное состояние психологического здоровья участников межличностного взаимодействия;
- низкая конфликтологическая компетентность субъектов образовательной среды.

Виды конфликтов в образовательной среде:

1. Организационные конфликты, обусловленные несовершенством организационных структур и управленческой деятельности системы образования, проявляющиеся:

- в отсутствии преемственности в содержании и организации основных звеньев учебно-воспитательного процесса;
- в непродуманном введении педагогических инноваций;
- в затруднении адаптации новых работников и молодых педагогов к социально-психологическим условиям коллектива;
- в прагматическом подходе к педагогам, пренебрежении к творческой стороне их деятельности и даже к их профессиональной компетентности, с одной стороны, и в чрезмерной переоценке чисто исполнительских качеств подчиненных – с другой.

2. Педагогические конфликты

Межличностные конфликты между воспитателем и воспитанником (учителем и учеником, родителем и ребенком), а также межгрупповые конфликты, если они возникают между учителем и классом относят к педагогическим конфликтам. Так же педагогические конфликты являются частью конфликта поколений. Педагогические конфликты отличаются **особенностями**, связанными со спецификой учебно-воспитательной деятельности, а также **различием в статусе и опыте взаимодействующих сторон**.

М.М. Рыбаковой также выделены виды педагогических конфликтов:

- ситуации (или конфликты) деятельности, возникающие по поводу выполнения учеником учебных заданий, успеваемости, внеучебной деятельности;
- ситуации поведения, поступков, возникающие по поводу нарушения учеником правил поведения в школе, чаще на уроках, вне школы;
- ситуации отношений, возникающие в сфере эмоциональных личностных отношений учащихся и учителей, в сфере их общения в процессе педагогической деятельности.

Н.В. Самоукина выделяет три группы педагогических конфликтов:

- мотивационные конфликты, возникающие по причине слабой мотивации учебной деятельности школьников.
- конфликты, связанные с недостатками в организации обучения в школе.

конфликты взаимодействия учащихся между собой, учителей и школьников, учителей и администрации.

В.И. Журавлев классифицирует педагогические конфликты по взаимодействию педагога с возрастными группами учащихся. В начальных классах это конфликты этики и запредельной этики, связанные с нарушением учителем педагогического такта и правонарушениями; дидактические, вызываемые дисциплинированием, дискриминацией учащихся, неадекватной оценкой неуспеваемости и недостатками самих учителей.

В работе с подростками чаще других встречаются конфликты дисциплины учащихся, конфликты дидактического взаимодействия, конфликты методических ошибок учителя и конфликты нарушений им этики. В старших классах – это конфликты, связанные с неадекватным дисциплинарным воздействием и конфликтным поведением учителя.

Нередко конфликтные педагогические ситуации между учителем и учеником перерастают в серьёзные противоречия, в которые могут быть вовлечены родители, другие ученики, администрация школы. Такие конфликты могут иметь разрушительный характер и влияют на качество учебной деятельности и психологический климат в организации. Поэтому так важно повышать коммуникативную компетентность и конфликтологическую грамотность всех участников образовательного процесса.

Общение между учителем и учеником – одна из важнейших форм передачи опыта поколений. Критериями продуктивного педагогического общения являются: создание благоприятного психологического климата, формирование конструктивных межличностных отношений в учебной группе.

В условиях конфликтогенного образовательного пространства эффективное педагогическое общение может сгладить трудные ситуации взаимодействия, и, напротив, неосторожные слова, неверно сделанные шаги могут недоразумение перевести в затяжной конфликт.

В психологии выделяют факторы, способствующие возникновению конфликтной ситуации в процессе коммуникации. Они могут присутствовать и в общении участников образовательного процесса.

- перебивание партнера;
- принижение партнера, негативная оценка его личности;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- удержание дистанции и стремление избежать визуального контакта с партнером;
- появление обвинений, угроз, попытки наказания;
- принижение проблемы или просьбы;
- ссылка на прошлые события или не имеющие отношения к делу;
- доминирование монолога, в результате чего один из участников чувствует свою невостребованность;
- преждевременное прекращение разговора в результате оскорбления;
- слишком частое повторение своих доводов и игнорирование доводов и аргументов другой стороны;
- аргументы не относятся к предмету разговора и часто нацелены на выявление «слабых мест» другой стороны.

Предвзятые представления между учителем и учеником в педагогическом общении также могут препятствовать пониманию друг друга, например:

1. Ложные стереотипы, относящиеся к восприятию человека по внешним данным. Установка на внешность экономит педагогические усилия, связанные с познанием учеников, но часто приводит к заблуждениям, которые выливаются в педагогические просчеты.

2. Приписывание достоинств или недостатков человеку исходя только из его социального статуса.

3. Субъективизм, штампы, трафареты, предварительная информация, которую педагог получает об учащемся.

Часто предвзятые представления негативно сказываются на взаимодействии, результате такого общения партнеры отдаляются друг от друга, чувствуют, себя не услышанными и не понятыми, усиливается психологическое напряжение, появляется чувство обиды, а созданный негативный контекст конфликтного взаимодействия вновь и вновь воспроизводит конфликтную ситуацию в дальнейшей коммуникации.

Особенностью конфликтной коммуникации является **эмоциональная вовлеченность участников, что может негативно воздействовать на его течение**. Это приводит к тому, что восприятие, мышление, целеполагание, поведение участников конфликтов подвергается значительному искажению

Е.Н. Ивановой выделены когнитивные, эмоциональные и поведенческие особенности личности в конфликтном взаимодействии (Е.И. Иванова. Когнитивные аспекты работы с конфликтом. – СПб., 2012):

-Искажения восприятия и мышления:

Растет избирательность восприятия, четко воспринимаются только «полезные», приятные факты, говорящие о собственной правоте, благородстве и т.д. В отношении неприятных фактов происходит противоположное искажение, они либо не замечаются, либо оцениваются как незначимые.

Делается акцент на угрозу. Все неблагоприятные или оцениваемые как неблагоприятные факты о враждебных действиях другой стороны и складывающейся ситуации преувеличиваются. Данные, говорящие о добрых намерениях и конструктивных усилиях другой стороны игнорируются.

Происходит несоразмерное увеличение раздражающих свойств оппонента, остальные качества его личности, напротив, уменьшаются.

Нарушается восприятие причинности во времени. Развивается так называемая «когнитивная близорукость», в результате чего утрачивается способность проследить будущие последствия собственных поступков.

Нарушается восприятие времени. В воспоминаниях искажается последовательность событий. Возникает стойкое впечатление, что «он первый начал», «именно он вынуждает меня предпринимать такие шаги» и т. д.

Происходит упрощение, уплощение восприятия и мышления. Сложные вещи и ситуации воспринимаются слишком упрощенно. Враждебный мир, оппонент и его окружение, его поступки видятся в черно-белом цвете, оттенки, нюансы пропадают.

Происходит фиксация на определенных установках, сформированных на неполноценных данных восприятия и ложной интерпретации, через которые впоследствии фильтруются все события, усугубляя субъективность понимания происходящего.

- Искажение чувств и эмоций:

Рост чувствительности, ранимости. Легко возникают обиды по самым незначительным поводам. Легко возбуждается ощущение несправедливости и желание отомстить, взять реванш.

Растет неуверенность. Человек испытывает недостаток безопасности и пытается обрести ее, часто используя для этого самый лучший способ защиты – нападение, агрессию.

Растет недоверие. Любая неопределенная информация трактуется как отрицательная, самые благие намерения оппонента трактуются в лучшем случае как хитрость.

Парадоксально растет нечувствительность. Тогда как собственная ранимость возрастает, возникает эмоциональная тупость в отношении переживаний, проблем и человеческих проявлений оппонента. По мере эскалации конфликта он все больше превращается в глазах своего противника в вещь.

Растет поляризация положительных и отрицательных качеств. Естественно, все положительные качества приписываются себе, а конфликтный партнер, оппонент становится антиподом, носителем исключительно отрицательных качеств, против которого просто грех не бороться.

Усиливается изоляция. Участники конфликта обрастают панцирем, они изолируются друг от друга все больше и больше, их чувства становятся друг для друга непонятными. Люди становятся зависимыми от собственного настроения и теряют свободу воли.

-Искажение способности к формулированию целей и конструктивным действиям.

Усугубляется односторонность. Суженное видение ситуации порождает узкую постановку цели и рост категоричности и радикальности намерений.

Происходит застывание позиций и заикливание на каких-либо вопросах, связанных с конфликтом.

Развивается фанатизм. Победа над противником видится как единственно возможная и благородная цель.

Углубление конфликта. Все больше затрагиваются глубокие, бессознательные уровни личности, пробуждаются инстинктивные побуждения, архетипические проявления, которые оказываются шагом назад в развитии личности и урегулировании ситуации.

-Искажение поведения участников конфликта.

Происходит обеднение поведенческого репертуара, действия приобретают односторонность.

Огрубление поступков. Человек позволяет себе такие действия и высказывания, которых в нормальной ситуации не допускает.

Иррационализация поведения. Все чаще участники конфликта начинают «сначала делать, а потом думать». Осознанность чувств, их влияние на мотивацию и осмысленность поведения снижаются.

Демонизация. Поскольку результаты часто не совпадают с осознанными намерениями, то они часто и вовсе не замечаются, возникают так называемые «демонические зоны», где события развиваются стихийно, словно бы без всякого участия самого человека, вовлеченного в конфликт.

Все эти эффекты, безусловно влияют на характер протекания конфликта. Высокая эмоциональность участников снижает вероятность всестороннего анализа ситуации способствует проявлению автоматических реакций и росту напряженности в отношениях.

2. ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТНОЙ КОММУНИКАЦИИ В УЧЕНИЧЕСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

В детском и подростковом коллективах конфликтные отношения неизбежны. Причинами, порождающими конфликты, могут стать потребность в общении, уважении, борьба за лидерство.

Более уязвимыми к конфликтам со сверстниками становятся дети с низким уровнем развития коммуникативных навыков, застенчивые, обидчивые, эмоционально-возбудимые, агрессивные, с необычной внешностью, а также дети, которые привыкли к индивидуальному вниманию со стороны взрослых и не признают жизнь в коллективе по общим правилам.

Моббинг как форма проявления конфликта детей и подростков.

Не секрет, что дети и подростки в конфликтных ситуациях часто прибегают к обзывательствам, угрозам, психологическому и физическому подавлению. Иногда коллектив или его часть ополчаются на одного или нескольких своих членов, это явление называется «*моббинг*» (происходит от английского «to mob» — грубить, нападать стаей, травить).

Моббинг в детском коллективе – это психологический террор, травля в отношении кого-либо из детей со стороны его ровесников, осуществляемые с целью ослабить его социальное влияние в коллективе. Моббинг часто контролируется иерархическими структурами в социальной группе, в частности — авторитетным лидером группы.

Фазы развития моббинга в детском коллективе

1. Формирование предпосылок.	Оставшийся неразрешенным конфликт или высокая эмоциональная напряженность в связи с неблагоприятным психологическим климатом в коллективе может стать предпосылкой травли.
------------------------------	--

2. Начальная фаза моббинга.	Поиск «виновника», агрессивные выпады ровесников в виде недовольства или насмешек становятся средством разрядки и снятия эмоционального напряжения. У жертвы начинают появляться первые нарушения в эмоциональной сфере (эмоциональные срывы), это провоцирует обидчиков к новым действиям и лишь усиливает психотеррор.
3. Активная фаза моббинга.	Агрессивные выпады и насмешки становятся систематическими, привязаны к объекту моббинга и уже не зависят от его реальных поступков и результатов деятельности. Во всем находится только
	негативные моменты. В результате у жертвы возникает устойчивое ощущение затравленности, проявляются признаки нарушения здоровья, усиливаются хронические заболевания.
4. Социальная изоляция жертвы моббинга.	Происходит полная или частичная изоляция ребенка от участия в коллективных мероприятиях. Он не получает положительных оценок своим действиям, теряет ориентиры и становится все более беспомощным и неуверенным в своей деятельности. У него могут проявляться симптомы физических и психических заболеваний.
5. Эскалация конфликта.	Иногда подвергшийся моббингу ребенок совершает противоправные действия или в ситуацию оказываются вовлечены родители и др.

Управление конфликтами в детском коллективе.

Управление конфликтом - это целенаправленное воздействие на конфликт с целью снижения остроты, минимизации противоборства, разрешения конфликта.

Виды управленческих воздействий на конфликтные отношения: прогнозирование, профилактика, урегулирование, разрешение.

Прогнозирование конфликта – обоснованное предположение о возможном будущем развитии конфликтов.

Маркеры конфликтности детского или подросткового коллектива

Язык	Обзывают ли дети друг друга, используют ли они при обращении к кому-либо из сверстников грубые, вульгарные слова с целью вызвать у оскорбляемой стороны негативные чувства, причинить ей моральный ущерб, понизить уровень ее самооценки, а также самоутвердиться.?
Насмешки	Пытаются ли дети поставить других учеников неловкое положение, привлекая внимание к каким-либо присущим им чертам, особенностям внешности, сделанным ими ошибкам?
Предубеждения	Считают ли дети, что некоторые из них могут быть хуже или глупее остальных в силу национальной принадлежности либо из-за каких-то личных черт?

Поиск «козла отпущения»	Склонны ли дети обвинять в происходящих с ними неприятностях, в возникновении конфликтов, в плохом поведении, проигрышах в спортивных и иных соревнованиях одного или нескольких учеников?
Дискриминация	Есть ли в классе дети, которых другие ребята всегда избегают, например не выбирают в пару, не зовут в команду?
Остракизм (бойкот)	Бывают ли у детей периоды, когда они сознательно игнорируют кого-либо из класса, не включают его в совместные действия?
Преследование	Пытаются ли одни дети испортить настроение другим, выталкивая их из ряда вовремя построения, оставляя им анонимные записки неприятного содержания или карикатуры? Используют ли они в своем поведении другие приемы, вынуждающие преследуемого ребенка подчиниться группе или уйти из нее?
Осквернение или порча	Делает ли кто-то из детей непристойные надписи или рисунки, или в какой-то иной форме демонстрирует неуважение к собственности других детей?
Запугивание	Прибегают ли некоторые дети к намеренному запугиванию тех, кто меньше или слабее их, используют ли они свой социальный статус или силу для принуждения других к действиям против их воли?
Изгнание Отчуждение	Был ли кто-либо из детей несправедливо или беспричинно изгнан из команды или рабочей группы? Есть ли дети, которых упорно и несправедливо не допускают к общим делам класса?
Подавление	Вынуждают ли каких-то детей силой или угрозами не участвовать в общих дискуссиях, не высказывать своего мнения при общении с другими детьми?
Насилие	Подвергались ли некоторые дети нападениям или физическому насилию со стороны других детей?

При положительном ответе хотя бы на один из этих вопросов педагогу необходимо предпринимать срочные меры по предотвращению деструктивных проявлений конфликта.

Профилактика конфликта – организация взаимодействия в коллективе, исключающего или минимизирующего возможность возникновения конфликтов между детьми, а также между детьми и взрослыми.

Цель профилактики – создать условия, при которых социальное и межличностное взаимодействие не приведет к столкновениям и столкновение не станет деструктивным.

Средства профилактики и предупреждения конфликтов в детских коллективах:

- формирование организационной культуры в детской группе;
- поддержание здорового социально-психологического климата между детьми;
- развитие навыков управления у педагогов;
- создание условий, обеспечивающих получение обратной связи от учеников;
- четкое формулирование обязанностей учеников с обозначением границ их

персональной ответственности;

- прозрачность критериев выставления оценок,
- немедленное прекращение педагогом сплетен и интриг, возникающих в классе;
- недопустимость физической и вербальной агрессии детей;
- запрет на осмеяние любых предложений товарищей;
- необходимость соблюдения строгой конфиденциальности;

Разрешение конфликта – деятельность, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, приведшей к столкновению.

Педагог может выступать как участником, так и посредником в конфликтных ситуациях с детьми и подростками. И в том и в другом случае он несет ответственность за конструктивный исход конфликта, и должен способствовать минимизации конфликтного взаимодействия.

Принципы разрешения конфликтов с детьми и подростками:

- 1). *Исключение насилия.* Недопустимость физического, социально-организованного, психического (словесного, морального) воздействия на ребёнка, которое неправомерно понижает его нравственный (духовный), социальный и жизненный статус, причиняет ему физические и душевные страдания, а также угроза такого воздействия.
- 2). *Толерантность.* Социально-психологическое качество личности, означающее терпимость, снисходительность к другому, даже если он не оправдывает чьи-то ожидания. Проявление уважения к другому мнению, отличающегося от Вашего, справедливое и объективное отношение к ребёнку.
- 3). *Эмпатия.* Осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения внешнего происхождения этого переживания.
- 4). *Рефлексия.* Для сохранения педагогом управленческой позиции в конфликте необходимо понимать своё эмоциональное состояние. Позиция наблюдателя, позволяет сохранить трезвость восприятия, удержать эмоциональное состояние и выбрать наиболее эффективную и конструктивную стратегию поведения в конфликте.
- 5). *Фасилитация.* Помощь нейтральной стороны, задача которой — облегчение взаимодействия внутри группы. Важнейшим механизмом фасилитации является диалоговое общение, использующее технику активного слушания и адекватного говорения.

Способы разрешения конфликтов и снижения эмоционально-психологической напряженности детей:

- 1). *Аудиовизуальный способ.* Общеизвестно, что определенные звуки голоса, тон и визуальный контакт снижают напряжение. Если голос начинает звучать тише - это дает сигнал к спокойствию. Кроме того, существенную роль играет разница в тоне и скорости речи. Если голос понижается, коммуникация становится менее категоричной, что невольно заставляет успокоиться.
- 2). *Кинестетический способ* (движения, положение тела). Желательно, чтобы в периоды возникновения напряженности движения педагога были предсказуемыми и точно рассчитанными, а не нервными и резкими. В ситуации конфликта фактически у любого человека возникает естественная потребность быстрее передвигаться, осуществлять резкие движения, но именно тогда педагогическому работнику необходимо сознательно, с волевым усилием замедлить движения, свести жестикуляцию к минимуму, то есть продемонстрировать максимально спокойное поведение.
- 3) *Вербальный способ.* Вступая в речевой контакт с наиболее раздраженными детьми, необходимо сказать им что-то нейтральное или эмоционально положительное (может быть, упомянуть о том, чем они недавно успешно занимались), а затем ненавязчиво, косвенно, исподволь подсказать им наиболее адекватный способ конструктивного поведения, а значит, и следующий шаг коммуникативных действий.

Урегулирование конфликта – деятельность, направленная на ослабление конфликта, поиск условий, удовлетворяющих конфликтующие стороны, для обеспечения разрешения конфликта.

С целью урегулирования конфликта можно организовать переговоры между

конфликтующими сторонами. На переговорах важно придерживаться принципов добровольности и равноправия участников, нейтральности посредника, конфиденциальности обсуждаемой информации.

3. МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Медиация – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение.

Медиатор – третья сторона, участвующая в процессе медиации, посредник между конфликтующими сторонами, который облегчает процесс общения, фокусирует стороны на их интересах и способствует поиску взаимовыгодного решения проблемы.

Медиация особенно эффективна в тех случаях, когда необходимо разрешить спор и при этом восстановить или сохранить отношения между людьми.

Технология медиации окончательно оформилась в середине XX столетия, однако ранее существовали и иные формы посредничества в конфликтах, уже содержавшие в себе принципиальные черты медиации.

Медиация	Процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения. (от латинского <i>mediare</i> – посредничать) – процесс, в котором нейтральная третья сторона, медиатор, помогает разрешить конфликт, способствуя выработке добровольного соглашения между конфликтующими сторонами. Медиатор облегчает процесс общения между сторонами, понимания позиций и интересов, фокусирует стороны на их интересах и ищет продуктивное решение проблемы, предоставляя возможность сторонам прийти к своему собственному соглашению. Медиация основана на принципах добровольности, нейтральности медиатора, равноправия сторон, конфиденциальности.
Медиатор	Нейтральный посредник, организующий переговоры в конфликтной ситуации и обеспечивающий условия для эффективной коммуникации сторон, с целью поиска взаимовыгодного для них решения.
Школьная медиация	Инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.
Школьный омбудсмен	Уполномоченный по защите прав участников образовательных отношений.

Границы применения медиации.

Сегодня практика медиации находит своё применение в урегулировании социальных противоречий в условиях российской действительности. В Российском законодательстве процедура медиации регламентируется Федеральным законом от 27.06.2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

Всё активнее медиацию используют при разрешении следующих конфликтов:

семейные споры, связанные с разделом имущества, определением порядка общения с ребенком, расторжением брака, признанием брака недействительным, взысканием алиментов и т.д.;

жилищные споры (бытовые споры, конфликт с соседями);

гражданские споры, связанные с разногласиями по заключенным договорам, ненадлежащим выполнением работ и оказанием услуг, возвратом и обменом товаров ненадлежащего качества, споры о действительности сделок;

трудовые споры, касающиеся вопросов взаимоотношений между работниками и работодателями организаций и предприятий, за исключением коллективных

трудовых споров;

- корпоративные споры, конфликты, возникающие при реструктуризации бизнеса, конфликты между акционерами, конфликты между компаниями и т. д.;
- споры о праве собственности;
- споры в коммерческой сфере: при конфликтах внутри компании и между отдельными предприятиями;
- споры, связанные с авторским правом и интеллектуальной собственностью;
- споры о защите прав потребителей;
- споры в образовательной деятельности (в школах, в ВУЗах и других учебных заведениях между родителями, коллективом и администрацией) и т.д.

Что даёт медиация школе?

Школьная медиация позволяет достигать как краткосрочные, так и долгосрочные цели. Медиация помогает взрослым разрешать свои конфликты и конфликты детей более конструктивно, а детям учиться договариваться и общаться, участвуя в переговорах и выступая медиаторами в конфликтах своих сверстников.

Данная практика способствует развитию социальных компетентностей, созданию позитивной культуры разрешения конфликтов, воспитывает чувство ответственности за собственные решения, поскольку в медиации ответственность за принятие и исполнение решения лежит на самих сторонах. Участие в медиациях детей, делает их более самостоятельными и приспособленными к окружающему миру, а умение договариваться начинает цениться всё выше. Это важно как для грамотной ориентации будущих профессионалов в деловой сфере, так и для построения крепких семейных отношений.

Использование технологии медиации может оказаться полезным школе также и с точки зрения введения в практику нового Федерального государственного стандарта общего образования, так как медиация напрямую «работает» на достижение следующих личностных образовательных результатов:

- формирование коммуникативной компетентности в общении и сотрудничестве со сверстниками, детьми старшего и младшего возраста, взрослыми...;
- осознанного, уважительного и доброжелательного отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению;
- готовности и способности вести диалог с другими людьми и достигать в нём взаимопонимания;

Освоение медиации способствует достижению метапредметных компетенций, таких как:

- умение осознанно использовать речевые средства в соответствии с задачей коммуникации для выражения своих чувств, мыслей и потребностей;
- умение организовывать учебное сотрудничество и совместную деятельность, находить общее решение и разрешать конфликты на основе согласования позиций и учёта интересов;
- формулировать, аргументировать, отстаивать своё мнение.

Таким образом, школьная медиация решает сразу несколько важных социальных задач, в том числе касающихся воспитания нового успешного поколения граждан нашей страны.

Наша практика показала, что компетентное вмешательство медиатора-переговорщика возможно на любом этапе развития конфликта, даже если ситуация зашла в тупик и стороны исчерпали имеющиеся ресурсы. Опыт проведенных медиаций показывает, что даже самая жёсткая позиция, например: «Я требую уволить этого педагога!», может быть преобразована в сторону конструктивного взаимодействия в интересах ребёнка.

Положительный эффект имеет многосторонняя медиация в школе. Как правило, в таких переговорах принимают участие родители ребёнка, пострадавшего в результате драки или психологического давления со стороны других учеников и родители

виновных в инциденте детей, а также классный руководитель, завуч, социальный педагог. Подобные встречи с участием медиатора, очень полезны. Они позволяют участникам восполнить недостающую информацию о случившемся, отреагировать эмоции, поговорить о том, что беспокоит каждого. Важной составляющей в медиации является возможность проговаривания сторонами своих убеждений, интересов и ценностей, что способствует переосмыслению конфликта. Часто такие встречи проходят эмоционально, однако чёткое использование медиатором специальных коммуникативных технологий, соблюдение правил переговоров, своевременное восстановление баланса сил и адекватная реакция на манипуляции позволяет достичь на переговорах атмосферы доверия и сотрудничества и выработать соглашение, отвечающее интересам сторон.

Медиация создаёт эталон межличностных отношений, в которых человек может защитить свои интересы, не ущемляя интересов другой стороны конфликта. Медиация способствует не только урегулированию конфликтной ситуации, но и сохранению отношений сторон, ответственному подходу к дальнейшему взаимодействию друг с другом

Принципы медиации

Успешная медиация невозможна без обязательного соблюдения следующих принципов:

Принцип нейтральности медиатора. Медиатор (посредник) не решает, кто прав, а кто виноват, его задача организовать процесс эффективного обсуждения проблемы. Медиатор беспристрастен по отношению ко всем сторонам конфликта и не заинтересован в каком-то конкретном решении. Именно поэтому он не советует и не принимает решений за стороны, а стимулирует их самих к поиску взаимовыгодного выхода из ситуации.

Принцип добровольности. Стороны добровольно принимают участие в процедуре медиации. Все участники переговоров (в том числе медиатор) могут выйти из процесса в любой момент. На медиации всё происходит с согласия сторон, включая принятие решения, за реализацию которого они сами несут ответственность.

Принцип конфиденциальности. Медиатор не имеет права разглашать информацию, полученную в ходе медиации, без согласия сторон. Часто стороны при содействии медиатора заключают друг с другом соглашение о конфиденциальности, если в этом есть необходимость. Конфиденциальность в медиации помогает сторонам «сохранить лицо» и почувствовать себя защищенными, что очень важно в ситуации конфликта.

Принцип равноправия. Каждый из участников имеет равное право высказываться, принимать участие в разработке, обсуждении и принятии конечного решения. Медиатор уделяет каждому равное количество времени и внимания.

Этапы медиации

1. Вступительное слово медиатора.

Цель вступительного слова - сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, создать атмосферу доверия как к процессу, так и к самому медиатору. Медиатор:

- объясняет, что такое медиация, ее принципы (особое внимание обращается на принцип конфиденциальности);
- излагает правила поведения участников;
- разъясняет право медиатора проводить кокусы;
- выясняет мнение присутствующих о том, все ли стороны, от которых зависит принятие решения, присутствуют на переговорах;
- предлагает участникам подписать соглашение об участии в медиации.

2. Презентация сторон.

Медиатор предлагает сторонам по очереди рассказать, как они видят сложившуюся ситуацию, что чувствуют, и что хотят получить в результате переговоров. Каждой стороне он даёт обратную связь в технике «эхо-повтор», структурируя услышанную

информацию.

3. Дискуссия по выработке вопросов для переговоров.

На данном этапе конфликтующим сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор предоставляет право всем участникам дать свою оценку происшедшему и выразить те чувства, которые у них возникли. Возможность откровенно и корректно говорить о своих чувствах повышает у сторон доверие к самому процессу медиации. Главная задача на этом этапе - достичь согласованной формулировки проблемы (принимаемой всеми сторонами).

4. Кокус (индивидуальная беседа).

Если медиатор чувствует, что конфликтующие стороны что-то недоговаривают (или умышленно скрывают), он может объявить о необходимости проведения кокусов - бесед с каждой стороной поочередно. Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые, по их мнению, не должны быть известны другой стороне. Поэтому медиатор по окончании кокуса должен обязательно уточнить, что именно из сказанного может быть высказано в присутствии другой стороны при продолжении медиации.

На данном этапе (в том числе в кокусах) констатируются интересы участников; при этом медиатор старается выявить точки сближения или прямого пересечения позиций и интересов сторон.

5. Дискуссия по выработке предложений.

Стороны вырабатывают решение, устраивающее их. Медиатор проверяет его на реалистичность, обсуждает дальнейшие шаги, если решение не будет исполнено. Успех работы на этом этапе во многом зависит от интеллектуальных возможностей сторон (если хотя бы одна из сторон не способна к рациональному рассуждению, медиация бесполезна). Также на результативность процесса влияет и искусство медиатора, помогающего генерировать конструктивные идеи.

6. Подготовка и заключение соглашения.

На данном этапе происходит проверка выдвинутых предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

7. Выход из медиации.

Медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т. п. Задача этого этапа - получение медиатором через «обратную связь» информации о результатах работы.

Стороны оценивают:

- насколько они удовлетворены достигнутым соглашением;
- насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора;
- свое эмоциональное состояние: стало ли им легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение и т. д.

8. Профилактика постконфликта.

На данном этапе осуществляется отслеживание дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить на психологическую консультацию и т.п.).

Функции медиатора:

- организатор процесса** - медиатор обеспечивает последовательное и конструктивное ведение переговоров;
- активный слушатель** - медиатор применяет особый набор «коммуникативных инструментов»: техники активного слушания, умение задавать открытые вопросы, отделять факты от интерпретаций и оценок, владение техниками эхо-повтор, парафраз, рефрейминг, резюмирование и т.д.;
- генератор идей** - медиатор стимулирует спорщиков к поиску иных решений, чем те, которые до сих пор ими рассматривались;
- расширяет ресурсы сторон**, снабжая их полезной информацией,
- обучает** стороны конструктивному ведению переговоров и выработке соглашения, **проверяя его на реалистичность**;
- хранитель психологического климата** следит за балансом сил на переговорах, исключает оскорбления и унижения сторон друг другом.

Памятка учителю-посреднику в разрешении конфликта:

1. **Объяснить**, что в жизни конфликты возникают часто, и надо научиться их разрешать.
2. **Установить ряд правил**, чтобы успешно искать решение.
 - говорящего не перебивать, дать возможность высказать свое мнение;*
 - говорить правду, не оскорбляя и не упрекая друг друга;*
 - стремиться к сотрудничеству, искать общее решение.*
3. **Обсуждать** следующие вопросы:

Вопрос	Действие
а) Что произошло?	Сформулировать суть конфликта.
б) Что привело к конфликту?	Выяснить причины.
Почему это произошло?	
в) Какие чувства вызвал конфликт у участников противостояния?	Определить. Назвать чувства.
г) Как быть в этой ситуации?	Найти решение

4. **Выслушать** обе конфликтующие стороны. Они должны быть уверены, что к их мнению прислушиваются. Следить за тем, чтобы высказывания были конструктивными.
5. **Стараться снизить эмоциональное возбуждение**. Дать возможность высказываться, обеспечивая эмоциональную поддержку. Эмоциональная разрядка способствует в дальнейшем установлению атмосферы доверия на переговорах.
6. **Если конфликт сложный**, то необходимо рассматривать спорные вопросы по пунктам.
7. **Выслушать и обсудить** предложения каждой стороны по каждому пункту.
8. **Выработать** общее решение, одинаково понимаемое сторонами.
9. Принятое решение отразить в **соглашении** (в письменной или устной форме).
10. **Поблагодарить** стороны за конструктивное общение.

Локальные акты, регламентирующие работу школьных служб медиации

В организации школьной службы примирения начальным этапом будет разработка и принятие документов, обеспечивающих функционирование и развитие ШСМ. Для этого нужно рассмотреть примерный перечень документов.

Примерный перечень документация школьных служб медиации:

1. Приказ директора школы о создании Школьной службы медиации;
2. Положение о школьной службе медиации;

4. Формы обращений в ШСМ, отчетов;
5. Журнал регистрации поступивших обращений по разрешению конфликтных ситуаций;
6. Информационные буклеты о работе ШСМ;
8. Программа подготовки и сопровождения учащихся, членов ШСМ;
9. Программа занятий по обучению школьников основам медиации;
10. План работы ШСМ на учебный год.

Прежде всего, при оформлении документации стоит обращаться к федеральным законам: «Об образовании в Российской Федерации», «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений»; локальными актами школы: уставу, положению о службе медиации, положению о школьном совете профилактики, положению о школьном ученическом самоуправлении и др.

4. ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ПЕДАГОГА

Профессия учителя является одной из наиболее значимых профессий социальной направленности. От качества работы такого специалиста зависит не только настоящее положение дел общества, но и то, каким это общество будет. В процессе воспитания и обучения не редко возникают конфликтные ситуации, поэтому повышение конфликтологической компетентности педагога будет способствовать как его профессиональному и личностному росту, так и улучшению климата в коллективе, увеличению количества продуктивно использованного времени на занятиях.

Изучение вопросов конфликтологической компетентности нашло отражение в многочисленных исследованиях (Г.Г. Бекмаганбетова, М.М. Кашапов, Н.В. Самсонова, Т.Р. Саралиева, Романов С.В., А.Б. Немкова, О.И. Щербакова, Г.В. Чекмарева и др.). Вместе с тем недостаточно изученными остаются вопросы, структуры и содержания конфликтологической компетентности, и а также условий ее формирования и показателей ее сформированности.

Основные теоретические подходы к понятию конфликтологическая компетентность

Для того чтобы более точно определить понятие конфликтологической компетентности педагогического работника, необходимо разобраться с рядом смежных понятий.

Впервые термин **«конфликтологическая компетенция»** был введен Хасаном Б. Он рассматривает её, как способность, присущую, как индивиду, так и группе (социальной группе или организации). Её сущность заключается в способности в реальном конфликте осуществлять деятельность, связанную с минимизацией деструктивных форм конфликта и переводом конфликтов в социально-позитивное русло.

Подчеркивая этическую сторону данной компетенции, Чекмарева Г.В. предлагает такую интерпретацию определения Хасана Б.: **«конфликтологическая компетенция - совокупность теоретических знаний, умений и навыков, позволяющих цивилизованно выстраивать общение и выбирать достойные варианты поведения в конфликтных ситуациях».**

Подразумевая конфликтную компетентность, как особый структурный элемент коммуникативной компетентности, Бекмаганбетова Г.Г. рассматривает её с точки зрения регуляции поведения, позитивным результатом которой она видит освоение позиций партнёрства и сотрудничества в конфликте.

Щербакова О.И. считает, что конфликтологическая культура – это способность решать проблемы и преодолевать противоречия конструктивными способами. При этом под конструктивным решением конфликта она подразумевает такой выход из конфликта, который содержит в себе решение проблемы с учетом интересов обеих сторон; осознанное, адекватное ситуации зрелое поведение; сохранение или улучшение взаимоотношений между оппонентами.

В своих исследованиях Немкова А.Б. определяет конфликтологическую компетенцию, как часть общей социальной компетенции. Вслед за Хасаном Б., она рассматривает её, как способность и готовность к осуществлению деятельности по профилактике

конфликтов, минимизации их деструктивных форм и переводу их в конструктивное русло. При этом она расширяет это понятие и добавляет в него такой важный смысловой элемент, как возможность выступить посредником или медиатором, если в процессе разрешения конфликта имеется такая необходимость. Так же Немкова А.Б. выделяет 3 уровня сформированности конфликтологической компетенции: низкий (деструктивный), средний (непродуктивный), высокий (конструктивный), которые она выделила исходя из степени устойчивости использования техник, направленных на конструктивное разрешение конфликта. Компонентами конфликтологической компетенции, согласно её исследованиям, являются:

- мотивационный, включающий систему побуждений индивида, связанных с конфликтной ситуацией, отражающей состояние внутренних побуждающих сил, которые благоприятствуют адекватному поведению в конфликте;

- когнитивный, реализующийся через систему знаний о структуре и динамике конфликта, активных и пассивных конфликтных стратегиях, барьерах в общении, профилактике конфликта, ведении переговоров;

- поведенческий, включающий основное умение проектировать свое взаимодействие как бесконфликтное;

- ценностно-смысловой, представляющий отношение к конфликту как к норме взаимодействия между людьми; отношение к насилию и ненасилию как способу отстаивания собственной точки зрения; разрешение конфликта, в котором обе стороны достигают свои цели, что становится возможным при взаимной направленности на партнера;

- эмоционально-волевой саморегуляции, проявляющейся в адекватной самооценке, способности управлять собственными эмоциями в предконфликтных ситуациях и непосредственно в процессе конфликтного взаимодействия, особенно гневом, способности и готовности к эмпатии, рефлексии, самокритичности, умении достичь в конфликте целей самоактуализации и саморазвития, инициативности. Романов С.В., определяет конфликтологическую компетентность, как способность будущего учителя минимизировать деструктивные формы конфликта путём выбора разных стратегий поведения в нём. С учётом специфики профессиональной деятельности учителя, разнообразия форм общения, в том числе и на различных этапах конфликтного взаимодействия, он выделил следующие функции конфликтологической компетентности:

- информативная – способность к неоднозначной трактовке конфликтного взаимодействия и видения перспектив его разрешения.

- регулятивная – способность осуществлять деятельность посредника (медиатора) при разрешении конфликтной ситуации в учебно-воспитательном процессе.

- оптимизационная – способность применять различные техники, стратегии для минимизации деструктивных форм конфликта и перевода их в позитивное русло.

- рефлексивная – способность реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин.

- профилактическая – способность достижения разрядки напряженности между участниками конфликта, улаживание возникших и обострившихся противоречий.

Саралиева Т.Р. даёт следующее определение: «конфликтологическая компетентность учителя - это интегративная характеристика личностных, деловых и когнитивно-смысловых качеств человека, отражающих системный уровень проявления знаний, умений и способов деятельности по разрешению противоречий между различными субъектами отношений, нивелированию конфликтной ситуации или переводу её в конструктивное русло». Саралиева Т.Р. выделяет такие функции конфликтологической компетентности учителя, как:

- когнитивная, предполагающая способность личности анализировать конфликтную ситуацию, выделять ее структурные компоненты и прогнозировать дальнейшее развитие конфликта, осуществляя планирование собственных действий на основе оценки своих индивидуальных интеллектуальных качеств.

□ ценностная, проявляющаяся в морально-нравственном поведении конфликтологически компетентного педагога, который выступает своеобразным примером для учеников и критерием нравственных ценностей;

□ регулятивная, выражающаяся как в способности личности к сознательной мобилизации сил, самоконтролю и управлению своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, так и в способности выполнять посредническую роль или роль медиатора;

□ информативная, определяемая как способность к неоднозначной трактовке конфликтного взаимодействия и видению перспектив его разрешения;

□ прогностическая, представленная как способность личности прогнозировать дальнейшее развитие конфликтной ситуации и осуществлять планирование собственных действий на основе имеющихся представлений о структуре и динамике конфликта, а также как готовность применения педагогических методов, минимизирующих деструктивные формы конфликта и направляющих их к конструктивному решению;

□ рефлексивная, проявляющаяся в способности к самоизучению, анализу причинно-следственных связей, реализации ценностных ориентиров, работе над собой, а также в применении этой способности к сложным условиям в конфликтных ситуациях с учениками; кроме того обеспечивающей возможность личности осуществлять реконструкцию возникшего конфликта и на ее основе производить коррекцию своего дальнейшего поведения применяемой для реконструкции появившегося затруднения и обнаружения его причин;

□ мобилизационная, понимаемая как способность рассматривать конфликт в качестве неотъемлемой составляющей нашей жизни и не избегать конфликтного взаимодействия;

□ мотивационная, предполагающая психологическую готовности личности к конструктивному разрешению конфликта.

□ креативная, определяющая владение приемами творческого разрешения конфликтной ситуации;

□ профилактическая, ориентирована на оздоровление психологического климата посредством разрядки напряженности между участниками конфликта, погашение, разрешение и предотвращение дальнейшего развития конфликта;

□ интегративная, включающая в себя все перечисленные функции. Смыслом ее является не только конструктивное разрешение конфликта, но и создание ситуаций, где бы учащиеся получали опыт конструктивного поведения в конфликте.

Таким образом, конфликтологическая компетентность учителя – это интегративная характеристика личности, выражающаяся в урегулировании и разрешении конфликтов и конфликтных ситуаций, а также иных ситуаций противостояния, возникающих в процессе социального и профессионального взаимодействия специалиста, основывающаяся на специальных знаниях и умениях.

Литература:

1. Аллахвердова О. А., Пособие для начинающих тренеров в области коммуникации и разрешения конфликтов / О.А. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – СПб., 2012. – 89с.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2013. – 512с.
3. Астахов, П. Г. За медиацией — будущее цивилизованного общества / П. Г. Астахов // Медиация и право. – 2014. – № 3 (33). – С. 40-41.
4. Афонькина, Ю. А. Организация деятельности служб примирения в образовательном учреждении – [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.edu-murman.ru/Sites/default/Uploads/Primerenie.docs1.pdf>, свободный. – Загл. с экрана.
5. Баныкина, С. В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития// Современная конфликтология в контексте культуры мира. Москва, 2001. С. 442
6. Баныкина, С. В. Российская модель конфликтологического образования // Сб.: Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. Вып. 14, 1999. 79с.
7. Баныкина, С. В. Конфликтологическая компетентность руководителя. – М.:Сентябрь, 2012. – 192с.
8. Бойко, М.С. Медиация волшебная технология посредничества в конфликтах / Адукатор – журнал выпуск №2(14), 2008. 14- 18 с.
9. Быкова Л.В. Служба школьной медиации. Заметки практика. Журнал «Прообраз», №2 (4), СПб., Фонд поддержки образования, 2016. 54-58с.
10. Володина, С. А. Взаимосвязь конфликтологической компетентности коллектива и имиджа образовательного учреждения / С. А. Володина // Репутациология. 2013. - № 2. —С. 26-31.
11. В помощь школьным службам примирения, Сборник методических материалов/Составители: Макурина, Ю.В., Грихутин, Н.Н.,М.,Добрянка,2008 –32с.
12. Гребень, Н.Ф. Психологические тесты для профессионалов. – Мн.: Современ. школа, 2007. – 496с.
13. Денисов, О. И. Развитие конфликтологической компетентности руководителей : автореф. дис. . канд. психол. наук : 19.00.13 / О.И. Денисов; Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. М., 2015. -25 с.
14. Зинова, Е.Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) - [Электронный ресурс] – Режим доступа:<http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-school-psychologist/164-raznye-meropriyatija/1750-organ> свободный. – Загл. с экрана.
15. Иванова, Е.Н. Мифы и легенды о медиации - [Электронный ресурс] – Режим доступа : http://polbu.ru/konfliktology_hrestomatia/ch17_all.html свободный. – Загл. с экрана.
16. Иванова, Е. Н. Разнообразие медиации и ее методическое богатство / Е.Н. Иванова // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира. СПб., - 2014. – С. 275-277
17. Иванова, Е.Н. Современная медиация: Тенденции и проблемы / Е.Н. Иванова // Конфликтология. 2011. Вып. 1. – С. 146- 148
18. Кашапов, М. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций Текст. : учеб. пособие / Под,ред. проф. А.В.Карпова. — М. Ярославль: Ремдер, 2003.- 183 с.
19. Козлов, В. В. Конфликт. Участвовать или создавать. Текст. / В. В. Козлов, А. А. Козлова. М. : Эксмо, 2009. - 304 с.
20. Козырев, Г.И. Конфликтология. Конфликты в социально- педагогическом процессе // Социально-гуманитарное издание. 2000. № 2. - с. 158
21. Коновалов, А. Ю. Опыт работы школьных служб примирения в России / Сборник материалов. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2014. –148 с.
22. Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. /под общей редакцией Карнозовой Л.М. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. –256 с.

23. Коновалов, А.Ю. Четыре шага к восстановительной работе с пространством школы// Восстановительная ювенальная юстиция. Сборник статей. М.: МОО Центр «СПР», 2005, с. 113
24. Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/> свободный. – Загл. с экрана.
25. Коновалов, А.Ю. Восстановительная медиация и службы примирения в образовательной сфере - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/03/VM-v-soc-sfere.pdf> свободный. – Загл. с экрана.
26. Кузина, А.А. Воспитание конфликтологической компетентности старшеклассников: автореф. дис. ...д-ра педагог. наук: 13.00.01 / А.А. Кузина ; Московский государственный гуманитарный университет им М.А. Шолохова. – М., 2014 – 36с.
27. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2013. 229 с.
28. Лукманов, Е. В. Психология школьного конфликта// Справочник заместителя директора школы. - №24 - 2015. – 76 с.
29. Максудов, Р. Р. Программы восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций: от уникальных эпизодов к заживлению социальной ткани. – М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
30. Максудов, Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. — М.: Институт права и публичной политики, 2009. — 72 с. — (Серия «Методы работы с несовершеннолетними правонарушителями»).
31. Медиация: Учебник / Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. 470с.
32. Мустафаева, С. А. Педагогические конфликты: причины и пути их разрешения / С. А. Мустафаева // Экспресс-опыт. 2000. № 1. 35 с. (Приложение к журналу «Директор школы».)
33. Немкова, А. Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности : автореф. дис. . канд. пед. наук : 13.00.01 / А. Б. Немкова. Волгоград, 2008.-21 с.
34. Обзор правовых документов, помогающих создать службы примирения и применять медиацию в системе образования - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/.pdf>
35. Овчинникова, Т. С, Павлович Г. А. Служба примирения в образовательном учреждении. - Тюмень: Изд - во предпринимателя Заякина В. В., 2015. - 54 с.
36. Почекаева, И. С. Воспитание конфликтологической культуры старшеклассников : автореф. дис. . канд; пед. наук : 13.00.01 / И. С. Почекаева. — Ижевск, 2010 – 19 с.
37. Проблема развития конфликтологической культуры личности в образовании / О. И. Щербакова //Письма в Эмиссия. Оффлайн. Режим доступа: <http://www.emissia.org/> свободный. – Загл. с экрана.
38. Рыбакова, М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М.М. Рыбакова. – М.: Просвещение, 1991. – 128с.
39. Рыданова, И. И. Педагогические конфликты: пути преодоления / И. И. Рыданова. — Минск, 1998.
40. Сиротина, М. П. Профилактика конфликтного поведения : (тренинг в помощь молодым специалистам) / М. П. Сиротина // Воспитание школьников.- 2011.- № 2.- С.55-60.
41. Становление служб медиации в образовательных организациях Ярославской области: первые шаги: сборник материалов / сост. И.Г. Назарова, О.В. Чиркун. – Ярославль: ГОАУ ЯО ИРО, 2015. – 48с.
42. Хазанова, М.А. Школа жизни XXI века. Значение и возможности метода «Школьная медиация» в современной образовательной системе / М.А. Хазанова // Медиация и право. – 2015. – № 4 (26). – С. 66-74.
43. Хасан, Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. Красноярск : Фонд ментал. здоровья, 2003. - 157 с.

44. Худаева, М.Ю. Психологические условия развития конфликтологической компетентности в подростковом возрасте : автореф. дис. . канд. психол. наук : 19.00.13 / М. Ю. Худаева . М. , 2007. - 18 с.
45. Шамликашвили, Ц. А. Что восстанавливает восстановительное правосудие? Два взгляда на проблему преступления и наказания / Ц.А. Шамликашвили // Медиация и право. – 2014. – № 3 (27). – С. 22-30.
46. Шамликашвили, Ц.А. Школьная медиация как способ разрешения конфликтов / Ц. А. Шамликашвили // Журнал «Справочник классного руководителя» - 2014 - №4 – 35-38с.
47. Шемятихин, В.А. Педагогические условия формирования конфликтологической компетентности : автореф. дис. канд. пед. наук 13.00.01 / В. А. Шемятихин. Екатеринбург, 2008. -24 с.
48. Школьные службы примирения. Методы, исследования, процедуры. Сборник материалов. Составитель и ответственный редактор Н.Л. Хананашвили. М: Фонд «Новая Евразия», 2012. – 90 с.
49. Школьная служба восстановительной медиации (примирения). Система подготовки медиаторов. 5-9 классы: практические занятия, тренинговые задания / авт.-сост. О. А. Уварова. - Волгоград : Учитель, 2014. - 123 с.
50. Юферова М.А., Чернецова С.Б. К вопросу о профессиональной компетенции педагогов, участвующих в разрешении конфликтов в образовательном учреждении//Дополнительное профессиональное образование в условиях модернизации. Материалы восьмой всероссийской научно-практической конференции (с международным участием)/ под научной редакцией М.В.Новикова.- Ярославль: РИО ЯГПУ, 2016. С-102-104.
51. Юферова М.А., Доссе Т.Г. Конфликтологические аспекты педагогической деятельности. //Системогенез учебной и профессиональной деятельности : материалы V всероссийской научно – практической конференции, 23-24 ноября 2011 г., Ярославль. Под ред. проф. Ю.П. Поваренкова. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2011. – с. 220 -222. (0, 25 п.л.). 5
52. Юферова М.А., Фролова Э.А. Психологические особенности конфликтов у обучающихся в старшем школьном возрасте.//Педагогическое наследие К.Д. Ушинского: материалы научно-практической конференции «Чтения Ушинского» (4 – 5 марта 2014 г.). – Ч.1. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2014. – с. 424 – 432.
53. Юферова М.А., Углова Т.Г. Условия эффективного разрешения педагогического конфликта.//Педагогическое наследие К.Д. Ушинского: материалы научно-практической конференции «Чтения Ушинского» (4 – 5 марта 2014 г.). – Ч.2. – Ярославль: Изд-во ЯГПУ, 2014. – с. 298 – 302. 7.
54. Юферова М.А. Психологические особенности поведения педагога в конфликте.//Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира: материалы Второго Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов. Санкт-Петербург, 3-4 октября 2014 г. – СПб.,2014 – 330-331.
55. Porter Abbey. Restorative Practices in Schools: Research Reveals Power of Restorative Approach 2014 - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.safersanerschools.org/articles.html?articleId=553> . свободный. – Загл. с экрана.
56. Richard Cohen. Quick Guide to Implementing a Peer Mediation Program - [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2014/07/Quick-Guide-to-Implementing-a-Peer-Mediation-Program2.pdf> свободный. – Загл. с экрана.