

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»**

УТВЕРЖДАЮ

Начальник отдела реализации
образовательных программ
ООО «Высшая школа делового
администрирования»



_____ А.В. Скрипов

(подпись)

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Медиация в образовательной организации»
(наименование программы)

72 часа

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» составлена в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н)

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	3
Учебно-тематический план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	4
Календарный учебный график дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации»	6
Общая характеристика дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	7
Цель реализации программы.....	8
Планируемые результаты обучения.....	8
Рабочая программа модуля 1 "Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации" дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	12
Рабочая программа модуля 2 «Введение в медиацию (альтернативное разрешение споров, принципы медиации, инструменты медиации, восприятие и коммуникации в медиации)” дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	12
Рабочая программа модуля 3 «Определение службы школьной медиации, основные цели и задачи службы школьной медиации” дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	13
Рабочая программа модуля 4 "Технологии медиации" дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	13
Технологическая карта профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	15
Материально-технические условия реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	24
Кадровые условия дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации».....	26
Учебно-методическое и информационное обеспечение профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации»	26

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»**

УТВЕРЖДАЮ
Начальник отдела реализации образовательных программ
ООО «Высшая школа делового администрирования»

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Медиация в образовательной организации»**

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Дистанционные занятия, час			Промежуточная аттестация	Формы промежуточной и итоговой аттестации
			лекции	форум	Самостоятельная работа		
I	Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации	6	1	1	4		
II	Введение в медиацию (альтернативное разрешение споров, принципы медиации, инструменты медиации, восприятие и коммуникации в медиации)	15	6	2	6	1	Online тестирование
III	Определение службы школьной медиации, основные цели и задачи службы школьной медиации	11	3	2	5	1	Online тестирование
IV	"Технологии медиации"	36	12	6	18		
Итоговая аттестация		4	-	2	-	2	Online тестирование
	Итого	72					

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»**

УТВЕРЖДАЮ
Начальник отдела реализации образовательных программ
ООО «Высшая школа делового администрирования»

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

«МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»

№	п/п	Наименование модулей (курсов)	Общая трудоемкость, ч	Дистанционные занятия, час		
				лекции и	форум	Самостоятельная работа
I		Модуль 1. "Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации"	6	1	1	4
1.1		Тема 1. Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации		0,25		1
1.2		Тема 2. Нормативно-правовое регулирование школьных служб примирения		0,25		1
1.3		Тема 3. Федеральные концепции, стратегии, планы и рекомендации по восстановительному правосудию		0,25		1
1.4		Тема 4. Локально-нормативные документы регламентирующие работу медиатора и школьных служб примирения		0,25		1
II		Модуль 2. Введение в медиацию (альтернативное разрешение споров, принципы медиации, инструменты медиации, восприятие и коммуникации в медиации)	15	6	2	7
2.1		Тема 1. Общее представление о медиации		0.5		0.5
2.2		Тема 2. Психологические основы медиации в молодежной среде		0.5		0.5
2.3		Тема 3. Восприятие человека. Фильтры восприятия и стереотипы поведения.		1		1

2.4	Тема 4. Коммуникация в медиации		1		1
2.5	Тема 5. Типология собеседников по особенностям восприятия. Репрезентативные системы человека и методы их выявления		1		1
2.6	Тема 6. Работа с интересами сторон		1		1
2.7	Тема 7. Психологический инструментарий, необходимый в работе медиатора		1		1
	Промежуточное тестирование				1
III	Модуль 3 Определение службы школьной медиации, основные цели и задачи службы школьной медиации	11	3	2	6
3.1	Тема 1. Служба школьной медиации		0.5		1
3.2	Тема 2. Структура, принципы и особенности организации службы школьной медиации		0.5		0.5
3.3	Тема 3. Взаимодействие служб школьной медиации с органами и организациями по работе с детьми		0.5		1
3.4	Тема 4. Материально-техническое, финансовое обеспечение деятельности службы школьной медиации		0.5		0.5
3.5	Тема 5. Обучение специалистов служб школьной медиации		0.5		1
3.6	Тема 6. Особенности участия детей в медиации		0.5		1
	Промежуточное тестирование				1
IV	Модуль 4 "Технологии медиации"	36	12	6	18
4.1	Тема 1 "Технологии медиации"		2		3
4.2	Тема 2. Программа подготовки медиаторов из числа учащихся		6		8
4.3	Тема 3. Программа «Круг примирения»		2		4
4.4	Тема 4. Программа «Семейная конференция»		1		1.5
4.5	Тема 5. Программа «Школьная восстановительная конференция»		1		1.5
5	Итоговая аттестация	4		2	2
	Итого	72			

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ВЫСШАЯ ШКОЛА ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»**

**Календарный учебный график*
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Медиация в образовательной организации»**

Срок обучения: – 72 часа

Форма обучения: – дистанционные образовательные технологии, без отрыва от производства. Форма организации образовательной деятельности, основана на модульном принципе.

Программа реализуется в течение всего календарного года, включая каникулярное время. Номер дня один – дата начала обучения.

Модуль/ Номер дня	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Модуль 1. "Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации"	6										
Модуль 2. Введение в медиацию (альтернативное разрешение споров, принципы медиации, инструменты медиации, восприятие и коммуникации в медиации)		8	7	ПА							
Модуль 3 Определение службы школьной медиации, основные цели и задачи службы школьной медиации				7	4	ПА					
Модуль 4 "Технологии медиации"						3	8	8	8	8	ПА
Итоговая аттестация											ИА

ПА – промежуточная аттестация (1 ак.ч.)

ИА – итоговая аттестация (2 ак.ч.)

**Календарный учебный график для программы повышения квалификации представляет собой график учебного процесса, устанавливающий последовательность и продолжительность обучения, итоговой аттестации.*

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ВЫСШАЯ ШКОЛА ДЕЛОВОГО АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»

«МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»

(название дополнительной профессиональной программы повышения квалификации)

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

В соответствии с положениями Национальной стратегии действий в интересах детей на 2012 - 2017 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 15 октября 2012 г. № 1916-р, в образовательных организациях должны быть организованы службы школьной медиации, обеспечивающие защиту прав детей и создающие условия для формирования безопасного пространства, равных возможностей и защиты их интересов. Таким образом, развитие служб школьной медиации является важнейшей социальной инновацией, оно востребовано жизнью и становится одной из приоритетных задач в области современного воспитания и образования.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» посвящена проблемам организации и методического обеспечения деятельности служб медиации конфликтов в образовательных учреждениях. Обсуждаются организационные модели деятельности службы медиации, необходимая документация. Дается общая характеристика конфликта как социально-психологического явления, обсуждается специфика конфликтов между субъектами образовательного процесса. Описываются методические подходы к осуществлению посредничества в конфликтах (педагог как посредник), а также подходы к профилактике конфликтов в образовательном учреждении, подготовки медиаторов из числа обучающихся. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» ориентирована на развитие профессиональных компетенций в области коммуникации, переговорного процесса и медиации для урегулирования конфликтов в образовательной организации.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» имеет практико-ориентированную направленность. Организация учебного процесса обеспечивает возможность обучающимся делать собственные логические выводы, адаптировать содержание к собственной практике и апробировать полученные умения при выполнении практических заданий. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» составлена в соответствии с требованиями профессионального стандарта "Специалист в области воспитания" (Приказ Минтруда России от 10.01.2017 N 10н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист в области воспитания" (Зарегистрировано в Минюсте России 26.01.2017 N 45406)) Профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н)

Взаимосвязь образовательной программы и профессионального стандарта

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация в образовательной организации»

Из профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н) специалист должен владеть приемами работы с педагогами и преподавателями по организации эффективных учебных взаимодействий с обучающимися и обучающимися между собой, разрабатывать и реализовывать программы психологического сопровождения инновационных процессов в образовательной организации, в том числе программы

поддержки объединений обучающихся и ученического самоуправления, а также проводить консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам.

Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации»

- модульная структура программы;
- в основу проектирования программы положен компетентностный подход;
- применение современных образовательных технологий, инновационных методов обучения (дистанционные образовательные технологии, интерактивные технологии);
- возможность формирования индивидуальной траектории обучения;
- выполнение итоговой и промежуточной аттестации в виде онлайн тестирования
- использование информационных и коммуникационных технологий, в том числе современных систем технологической поддержки процесса обучения, обеспечивающих комфортные условия для обучающихся, преподавателей;
- применение электронных образовательных ресурсов.

Цель программы: сформировать компетентностные и организационные предпосылки для успешного внедрения в образовательных учреждениях служб школьной медиации и повсеместного применения всего спектра конфликтологических технологий для повышения эффективности педагогической деятельности.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Обучающийся в результате освоения программы должен обладать и (или) качественно изменить следующие профессиональные компетенции (ПК) в консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе:

Имеющаяся квалификация (требования к обучающимся): работники общеобразовательных организаций, имеющие/получающие среднее профессиональное или высшее образование			
Соответствует трудовой функции профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н)- А/03.7 «Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса»			
Трудовые действия	Консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам		
Профессиональные компетенции	Компоненты компетенции		
	готовность и способность	умения	знания
Создание условий, обеспечивающих возможность нормального развития подростков; проявлять способности к эффективной коммуникации Умение применять	Консультирование обучающихся по вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам Консультирование родителей (законных представителей) по проблемам взаимоотношений с	Владеть приемами работы с педагогами, преподавателями с целью организации эффективных взаимодействий, обучающихся и их общения в образовательных организациях и в семье	Современные теории и методы консультирования Приемы организации совместной и индивидуальной деятельности обучающихся в соответствии с возрастными нормами их развития

<p>навыки по организации психологического тренинга, направленного на снижение конфликтности между субъектами образовательного процесса</p>	<p>обучающимися и другим вопросам</p>		<p>Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей</p>
<p>Вид деятельности – Психологическая экспертиза (оценка) комфортности и безопасности образовательной среды образовательных организаций, Вид деятельности – Психологическая профилактика (профессиональная деятельность, направленная на сохранение и укрепление психологического здоровья обучающихся в процессе обучения и воспитания в образовательных организациях) Соответствует трудовой функции профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 июля 2015 г. N 514н)- А/02.7, А/07.7 «Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса»</p>			
<p>Трудовые действия</p>	<p>Психологическая экспертиза программ развития образовательной организации с целью определения степени безопасности и комфортности образовательной среды Разработка психологических рекомендаций по проектированию образовательной среды, комфортной и безопасной для личностного развития обучающегося на каждом возрастном этапе, для своевременного предупреждения нарушений в развитии и становлении личности, ее аффективной, интеллектуальной и волевой сфер</p>		
<p>Профессиональные компетенции</p>	<p>Компоненты компетенции</p>		
<p>Умение определить целесообразность использования медиативного подхода в конкретной конфликтной ситуации между субъектами образовательного процесса проявлять готовность использовать принципы медиации при разрешении конфликта в образовательной организации</p>	<p>Разработка психологических рекомендаций по проектированию образовательной среды, комфортной и безопасной для личностного развития обучающегося на каждом возрастном этапе, для своевременного предупреждения нарушений в развитии и становлении личности, ее аффективной, интеллектуальной и</p>	<p>Владеть приемами работы с педагогами и преподавателями по организации эффективных учебных взаимодействий с обучающимися и обучающимися между собой Разрабатывать и реализовывать программы психологического сопровождения инновационных процессов в образовательной организации, в том числе программы поддержки</p>	<p>Знания Психологические методы оценки параметров образовательной среды, в том числе комфортности и психологической безопасности образовательной среды Международные нормы и договоры в области прав ребенка и образования детей Закономерности и возрастные нормы психического, личностного и индивидуального развития на разных</p>

использовать приемы и методы альтернативного разрешения споров в реальных ситуациях образовательного пространства	волевой сфер Разъяснение субъектам образовательного процесса необходимости применения берегающих здоровье технологий	объединений, обучающихся и ученического самоуправления Планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии обучающихся, в том числе социально уязвимых и попавших в трудные жизненные ситуации Проводить мероприятия по формированию у обучающихся навыков общения в разновозрастной среде и в среде сверстников, развитию навыков поведения в виртуальной и поликультурной среде	возрастных этапах, способы адаптации и проявления дезадаптивного поведения детей, подростков и молодежи к условиям образовательных организаций. Современные теории формирования и поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе, технологии и способы проектирования безопасной и комфортной образовательной среды
---	---	---	--

ПК-1 Проводить мероприятия по формированию у обучающихся навыков общения в разновозрастной среде и в среде сверстников, развитию навыков поведения.;

ПК-2 Владеть приемами работы с педагогами и преподавателями по организации эффективных учебных взаимодействий с обучающимися и обучающимися между собой;

ПК-3 Разрабатывать и реализовывать программы психологического сопровождения инновационных процессов в образовательной организации, в том числе программы поддержки объединений, обучающихся и ученического самоуправления

ПК-4 Консультирование администрации, педагогов, преподавателей и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам

Результаты обучения

В результате освоения программы слушатель должен знать:

- понятия "конфликт", "спор";
- конструктивные и деструктивные функции конфликта;
- способы разрешения конфликтов;
- коммуникативные барьеры общения и способы их преодоления;
- понятие, предмет и систему альтернативного разрешения споров;
- соотношение понятий "конфликт" и "медиация";
- основные принципы процедуры медиации;
- психологические основы медиации в образовательной сфере;
- основные положения закона о медиации;
- инструменты медиации и целесообразность их применения;

- требования, предъявляемые к медиатору;
- основные фазы медиации;
- критерии оценки результата процедуры медиации;
- возможности позитивной коммуникации;
- этические нормы медиатора;
- Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательной организациях.

Слушатель должен уметь:

- определять тип конфликта и понимать его конструктивные функции;
- прогнозировать исход конфликтной ситуации с использованием конструктивного метода разрешения конфликта;
- определить целесообразность использования медиативного подхода в конкретной конфликтной ситуации между субъектами образовательного процесса;
- проявлять готовность использовать принципы медиации при разрешении конфликта в образовательной организации;
- использовать приемы и методы альтернативного разрешения споров в реальных ситуациях образовательного пространства;
- фокусировать свои усилия для выявления интересов и потребностей конфликтующих сторон;
- проявлять способности к эффективной коммуникации, которая заключается в достижении взаимовыгодного результата для конфликтующих сторон;
- применять навыки по организации психологического тренинга, направленного на снижение конфликтности между субъектами образовательного процесса;
- использовать этические нормы и принципы медиатора при участии в конфликтных ситуациях;
- внедрять рекомендации по созданию службы примирения в образовательной организации в своей практической деятельности.

Категория слушателей: педагоги-психологи государственных образовательных учреждений.

Трудоемкость обучения:

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе составляет 72 академических часа, включая самостоятельную работу слушателей.

Форма обучения:

Дистанционная форма обучения, с возможностью освоения программы по индивидуальному плану.

Режим занятий.

Учебная нагрузка устанавливается не более 8 академических часов в день, включая все виды учебной работы слушателя.

СОДЕРЖАНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Медиация в образовательной организации»

1.1.1 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 1 «Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации»

Тема 1 Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации.

Документы, регулирующие деятельность медиаторов и служб школьной медиации. Концепция развития сети служб медиации для восстановительного правосудия в отношении детей. Ожидаемые результаты реализации Концепции.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование школьных служб примирения

Законы Российской Федерации и региональные документы, регламентирующие создания ШСП. Стандарты восстановительной медиации. Деятельность службы примирения, как элемент образовательного процесса

Тема 3. Федеральные концепции, стратегии, планы и рекомендации по восстановительному правосудию.

Социальная политика государства по реализации технологий восстановительного правосудия и проведения примирительных процедур. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Методические рекомендации по организации служб школьной медиации», направленным письмом Министерства образования и науки России. Ожидаемые результаты реализации Концепции.

Тема 4. Локально-нормативные документы, регламентирующие работу медиатора и школьных служб примирения

Основные нормативно-правовые документы ШСП. Перечень документов для создания и работы ШСП внутри школы.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 2 «Введение в медиацию (альтернативное разрешение споров, принципы медиации, инструменты медиации, восприятие и коммуникации в медиации)»

Тема 1. Общее представление о медиации

Цель медиации. Принципы медиации. Возможности медиации. Когда медиация возможна. Преимущества медиации. Главный признак медиации.

Тема 2. Психологические основы медиации в молодежной среде

Неравномерность развития в молодом возрасте. Формирование внутренних условий ответственного поведения. Отличие молодого человека от взрослого. Типы специфических молодежных конфликтов. Медиация как социальная услуга. Проблема использования ресурса медиации в работе с молодежью.

Тема 3. Восприятие человека. Фильтры восприятия и стереотипы поведения.

Восприятие: основные характеристики. Социальная перцепция. Каналы восприятия. Виды восприятия. Фильтры восприятия. Основные иллюзии, провоцирующие конфликты. Правила, уменьшающие искажение восприятия человека. Основные эффекты восприятия. Социальные стереотипы, как основа конфликта.

Тема 4. Коммуникация в медиации.

Коммуникация как обмен информацией. Причины плохой коммуникации. Вербальные и невербальные средства общения. Пять систем коммуникации. Зоны дистанции в человеческом контакте. Группы жестов.

Тема 5. Типология собеседников по особенностям восприятия. Репрезентативные системы человека и методы их выявления

Поведенческие характеристики людей разной модальности. Как определить ведущую репрезентативную систему. Визуальные выражения. Аудиальные выражения. Кинестетические выражения. Обонятельные и вкусовые выражения. Способы подстройки к клиенту.

Тема 6. Работа с интересами сторон.

Критерии анализа интересов. Типы интересов. Уровни интересов в конфликте. Использование интересов для разработки стратегии и конкретизации тактики управления конфликтом.

Тема 7. Психологический инструментарий, необходимый в работе медиатора

Причины проблем в общении. Навыки эффективной коммуникации. Четыре шага к эффективной коммуникации. Типы оценочных суждений. Психотехники получения доверия. Техника получения бессознательного доверия. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Техники активного слушания. Техника рефрейминга. Техники регуляции напряжения. Техника подчеркивания общности. Техника подчеркивания значимости клиента. Техника вербализации чувств. Техника «Я-сообщение»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 3 «Определение службы школьной медиации, основные цели и задачи службы школьной медиации»

Тема 1. Служба школьной медиации.

Основные цели Службы ШМ. Основные задачи Службы ШМ. "Группа равных". Разграничение понятий Службы ШМ и Школьной службы примирения.

Тема 2. Структура, принципы и особенности организации службы школьной медиации.

Основные принципы метода ШМ. Основные участники служб ШМ. Особенности создания положения о Службе ШМ. Необходимые условия участия в работе Службы ШМ.

Тема 3. Взаимодействие служб школьной медиации с органами и организациями по работе с детьми.

Список органов и организаций для защиты прав и интересов детей. Создание и развитие сети служб медиации. Структура сети служб медиации.

Тема 4. Материально-техническое, финансовое обеспечение деятельности службы школьной медиации

Источники финансирования создания и деятельности Служб ШМ. Основное и первоочередное мероприятие, требующие финансирования.

Тема 5. Обучение специалистов служб школьной медиации

Обучение методу Школьной медиации. Обучение взрослых. Группы задач. Обучение детей в рамках Метода ШМ. Основные цели и задачи.

Тема 6. Особенности участия детей в медиации

Особенности участия детей в процедуре медиации. Ко-медиатор. Информирование родителей.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МОДУЛЯ 4 «Технологии медиации»

Тема 1. Модели организации школьной службы примирения.

Как создается служба школьной медиации. Этапы создания службы школьной медиации. Обучающий этап. Тренировочный этап. Практический этап. Профилактическая модель. Воспитательная (педагогическая) модель. Сервисная модель. Назначение. Форма организации. Сотрудничество. Объект деятельности.

Тема 2. Основные формы работы службы школьной медиации.

Особенности программы восстановительной медиации (программа примирения). Основные этапы и порядок работы медиатора. Комментарии к этапам. Основные фазы каждого этапа и особенности их проведения. Карта обсуждения ситуации. Комментарии к проведению аналитической беседы.

Тема 3. Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся

Медиация «равный-равному». Организация занятий. Тематические блоки. Введение правил групповой работы. Основные упражнения. Расширение представлений подростков о содержании работы медиатора. Расширение представлений подростков о психологической

сущности конфликтов. Расширение представлений о причинах конфликтов, с которыми могут столкнуться школьные медиаторы. Расширение представлений о способах разрешения конфликтов. Формирование представлений о структуре медиации. Решение практических задач. Создание условий для выявления закономерностей эффективной коммуникации и формирования навыков ее осуществления. Создание условий для выявления закономерностей эффективной позиции слушателя и формирования навыков ее осуществления. Создание условий для выявления и анализа барьеров в общении. Создание условий для выявления закономерностей эффективного поведения в трудных коммуникативных ситуациях.

Тема 4 Программа «Круг сообщества»

Основа программы «Круг сообщества» Подготовку к кругу. Совет круга. Символ слова. Создания доверительной атмосферы. Обращение к ценностям. Основные правила встречи в Круге. Обязанности хранителя. Церемонии в круге. Этапы организации программы «Круг сообщества»

Тема 5 Программа «Семейная конференция»

Основные этапы программы. Особенности проведения программы «Семейная конференция» Принятие плана. Особенности восстановительного подхода.

Тема 6 Программа «Школьная восстановительная конференция»

Основные этапы программы. Особенности проведения программы «Школьная восстановительная конференция» Задачи ведущего школьной восстановительной конференции. Плюсы и минусы программы.

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»**

№ п/п	Наименование модулей (курсов)	Педагогические дистанционные технологии занятия			
		лекции	практические занятия	Форум	Промежуточная аттестация
I	Модуль 1. «Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации»	ЭУК	ЭУК	ЧС, ЛС	
1.1	Тема 1. Нормативно-правовые основания деятельности служб школьной медиации	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
1.2	Тема 2. Нормативно-правовое регулирование школьных служб примирения	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
1.3	Тема 3. Федеральные концепции, стратегии, планы и рекомендации по восстановительному правосудию.	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
1.4	Тема 4. Локально-нормативные документы регламентирующие работу медиатора и школьных служб примирения	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
II	Модуль 2. «Введение в медиацию (альтернативное разрешение споров, принципы медиации, инструменты медиации, восприятие и коммуникации в медиации)»	ЭУК	ЭУК	ЧС, ЛС	Т
2.1	Тема 1. Общее представление о медиации	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
2.2	Тема 2. Психологические основы медиации в молодежной среде	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
	Тема 3. Восприятие человека. Фильтры восприятия и стереотипы поведения.	ЭТ		ЧС, ЛС	
	Тема 4. Коммуникация в медиации.	ЭТ		ЧС, ЛС	
	Тема 5. Типология собеседников по особенностям восприятия. Репрезентативные системы человека и методы их выявления	ЭТ		ЧС, ЛС	
	Тема 6. Работа с интересами сторон.	ЭТ		ЧС, ЛС	
	Тема 7. Психологический инструментарий, необходимый в работе медиатора	ЭТ		ЧС, ЛС	
III	Модуль 3 «Определение службы школьной медиации, основные цели и задачи службы школьной медиации»	ЭУК	ЭУК	ЧС, ЛС	Т

3.1	Тема 1. Служба школьной медиации.	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
3.2	Тема 2. Структура, принципы и особенности организации службы школьной медиации.	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
3.3	Тема 3. Взаимодействие служб школьной медиации с органами и организациями по работе с детьми.	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
	Тема 4. Материально-техническое, финансовое обеспечение деятельности службы школьной медиации	ЭТ		ЧС, ЛС	
	Тема 5. Обучение специалистов служб школьной медиации	ЭТ		ЧС, ЛС	
	Тема 6. Особенности участия детей в медиации	ЭТ		ЧС, ЛС	
IV	Модуль 4 «Технологии медиации»	ЭУК	ЭУК	ВКС, АКС, ЧС, ЛС	Т
4.1	Тема 1. Модели организации школьной службы примирения.	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
4.2	Тема 2. Основные формы работы службы школьной медиации.	ЭТ	ЭТ	ЧС, ЛС	
4.3	Тема 3. Подготовка школьных медиаторов из числа учащихся	ЭТ	ИП	ВКС, АКС, ЧС, ЛС	
	Тема 4. Программа «Круг сообщества»	ЭТ	ИП	ВКС, АКС, ЧС, ЛС	
	Тема 5. Программа «Семейная конференция»	ЭТ	ИП	ВКС, АКС, ЧС, ЛС	
	Тема 6. Программа «Школьная восстановительная конференция»	ЭТ	ИП	ВКС, АКС, ЧС, ЛС	
	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ			Т, ВКС, АКС	

Технологии представления информации в СДО «Moodle»

Вид занятия	Технология проведения занятия в СДО
Лекция	<p>Традиционная лекция может быть представлена следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • публикация текста лекции для самостоятельного изучения (ЭТ); • создание интерактивного элемента «лекция» с возможностью использования встроенных тестовых заданий, нелинейной навигации по материалам для работы (ИЛ) • размещение презентации (КП) • электронный учебный курс (ЭУК) – электронный образовательный ресурс, который предоставляет теоретический материал, организует тренировочную учебную деятельность и контроль уровня знаний. ЭУК может иметь встроенные механизмы адаптации под нужды конкретного обучающегося (может быть использован как цельный электронный ресурс)
Практическое занятие	<p>Практическая работа в СДО Moodle может быть представлена комплексом элементов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • инструкциями в виде текста, видео или аудиозаписи (ЭТ, ВФ, АФ); • элементом «Задание», служащим для отправки своих работ в установленный срок; • элементом «Вики», позволяющим создавать совместную работу по принципам редактирования вики-страниц (W); • форумом (Ф); • элементом «База данных», позволяющим создавать галереи работ или накапливать какие-либо материалы (БД).
Семинар	<ul style="list-style-type: none"> • Семинарское занятие в СДО Moodle может быть представлено в виде форума или чата (ЧС), в котором ведется обсуждение поставленных вопросов, в виде специфического форума «Вопрос-ответ» или в виде элемента «Задание», если от учащихся требуется получить какой-либо текст или файл с работой. • В СДО Moodle представлены типы совместной работы: элемент «Вики» и «Семинар» (С). В рамках «Семинара» учащиеся проводят экспертные оценки работ (peer review) по анкете, созданной преподавателем. Такая схема работы широко используется в зарубежных массовых онлайн курсах.
СРС	<p>Самостоятельная работа в СДО Moodle может быть организована при помощи различных сочетаний любых элементов и ресурсов.</p>
Консультация	<p>Консультации могут проводиться в режиме чата, форума или через систему личных сообщений.</p>
Тест	<p>Moodle позволяет создавать различные виды тестов. В стандартной конфигурации предлагается использовать 11 типов вопросов. Также есть возможность установки дополнений, расширяющих возможности тестов.</p>
Итоговый контроль	<p>Итоговый контроль в электронном курсе СДО Moodle может осуществляться при помощи любого элемента курса, который преподаватель считает подходящим. Это может быть отправка задания, выполнение теста, обсуждение текста или ответы на вопросы в форуме.</p>

Некоторые особенности организации электронных курсов в системе Moodle:

- Все элементы курса (задания, тесты, лекции и др.) могут предоставляться в определенный период времени. Преподаватель сам решает, когда и к какой части курса получат доступ обучающийся.
- СДО Moodle позволяет использовать различные способы подсчета итоговых и промежуточных оценок в курсе.
- Преподаватели получают доступ к отчетам о работе обучающихся с курсом и статистике посещений.
- Все элементы курса Moodle позволяют встраивать видео и аудио.

Система дистанционного обучения (далее СДО «Moodle»)

Система дистанционного обучения находится по адресу <https://distant.vshda.ru>

Данный сайт специально разработан для дистанционного обучения, дает возможность удобно и оперативно контролировать процесс обучения.

В первую очередь следует создать аккаунт. Для этого необходимо указать логин (имя для входа) и пароль, а также фамилию, имя, отчество, город и адрес электронной почты. На указанный адрес электронной почты будут приходить все уведомления, а также письма при восстановлении пароля. Именно к этому контактному лицу будут обращаться сотрудники и преподаватели Высшей школы делового администрирования.

Для продолжения процедуры регистрации необходимо нажать кнопку «Сохранить». На адрес электронной почты, указанный при регистрации, будет отправлено письмо с просьбой о подтверждении регистрации. Письмо содержит ссылку на страницу, где пользователь может подтвердить учетную запись.

Дальнейшая работа с системой предполагает использование логина и пароля.

Для перехода к учебному курсу используйте выпадающее меню «Мои курсы». Курс образовательной системы имеет модульную структуру: в левой части страницы расположены блоки управления и навигации, справа от блоков – модули (темы) курса.

Доступ к ресурсам и элементам курса также может осуществляться через блок «Элементы курса».

Дистанционный курс – это набор тематических (или календарных) разделов, в которых размещены ресурсы и активные элементы курса.

Ресурсы – это статичные материалы курса. Ими могут быть: файлы с текстами лекций, различного рода изображения (карты, иллюстрации, схемы, диаграммы), веб-страницы, аудио и видеофайлы, анимационные ролики, ссылки на ресурсы Интернет и пр.

Работать с ресурсами достаточно просто – их необходимо освоить в сроки, установленные преподавателем – либо прочитать с экрана, либо сохранить их на свой локальный компьютер для дальнейшего ознакомления. Их также можно распечатать и работать с копией на бумажном носителе.

Система позволяет изучать материалы курса в любом порядке, но следует придерживаться заданной преподавателем последовательности, т.к. изучение некоторых материалов предполагает знание уже пройденных.

Активные элементы курса – это интерактивные средства, с помощью которых преподаватель либо проверяет уровень знаний обучающихся, либо вовлекает их во взаимодействие как друг с другом, так и с собой. К активным элементам курса относятся: форумы, задания, тесты и пр.

Активные элементы могут предполагать, как одностороннюю активность участников курса, так и обоюдную: между обучающимся и преподавателем.

Активные элементы требуют коммуникационной активности обучающегося в режиме онлайн.

Признак хорошего тона - размещение в личной карточке пользователя своей фотографии, что делает общение между участниками курса более открытым и личностным.

Общение с преподавателем. Вы можете обращаться к преподавателям курса по всем возникающим у Вас в ходе обучения вопросам. Это можно сделать несколькими способами:

- Написать в форум курса.
- Воспользоваться функцией «Обмен сообщениями».

Работа с ресурсами

Скачивание файлов. В некоторых случаях может быть удобнее или целесообразнее не просматривать, а скачать с сайта материалы курса.

Для этого можно пользоваться стандартными средствами любого браузера (правая кнопка мыши – Сохранить ссылку как... Или в меню браузера – Файл – Сохранить как...).

Загрузка файлов. Некоторые элементы курса могут требовать от слушателя загрузки своих материалов на сервер.

Ряд элементов курса, например, «Задание», предусматривает прикрепление ответов обучающихся в виде файлов непосредственно в элементе курса. Для этого в интерфейсе элемента «Задание» предусмотрено соответствующее окно для загрузки файла.

Работа с форумом

Традиционно форум является удобным средством общения, дополняя и "оживляя" процесс дистанционного образования. Форумы Moodle имеют простой и интуитивно понятный интерфейс.

В форуме есть ряд пользовательских настроек: можно подписаться на него и, таким образом, получать все его сообщения; следить за новыми сообщениями; осуществлять поиск по сообщениям форума; изменять формат вывода сообщений (группировать сообщения в зависимости от даты, сворачивать сообщения и т.д.).

В форуме используется встроенный редактор, который позволяет форматировать текст Вашего сообщения, вставлять картинки и таблицы.

В новостном форуме курса, как правило, публикуются наиболее важные сообщения и объявления преподавателей. Обращайте внимание на сообщения новостного форума.

Журнал оценок

Оценки за выполненные задания доступны обучающемуся непосредственно в курсе в разделе «Оценки» блока «Управление курсом». Каждому обучающему в этом журнале доступны только его собственные оценки.

Работа с тестами

Для прохождения теста выберите нужный тест среди элементов курса. Если курс содержит большое количество элементов, то для просмотра всех тестов курса и выбора нужного выберите «Тесты» в блоке «Элементы курса»

В Moodle имеется гибкая система настройки тестов, которую каждый преподаватель использует в соответствии со своими специфическими задачами.

Обучающемуся может быть предложено выполнение тестов на время, с ограниченным числом попыток, со случайным набором вопросов и т.д. Конкретное решение зависит от преподавателя курса.

Выбрав нужный тест среди элементов курса, обратите внимание на его условия – количество возможных попыток, метод оценивания, ограничения по времени.

Для того, чтобы приступить к прохождению теста, необходимо нажать кнопку «Начать тестирование».

Если тест имеет ограничение по времени, то при прохождении теста оставшееся время будет отображаться в блоке «Навигация по тесту»

После ответа на все вопросы теста обучающийся увидит таблицу «Результат попытки». Необходимо проверять, на все ли вопросы даны ответы (при ответе на вопрос в столбце состояние будет написано «ответ сохранен»). При необходимости следует вернуться к пропущенным заданиям и ответить на них.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Для реализации дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Медиация в образовательной организации» необходимо:

-- рабочее место преподавателя, оснащённое компьютером с доступом к сети Интернет на скорости не ниже 512 Кбит/с, монитором, веб-камерой с микрофоном, наушниками.

- на компьютере преподавателя в состав программно-аппаратных комплексов должно быть включено программное обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса общего назначения Операционная система

- **MS Windows 10**, Microsoft Office 365 Business Premium Rus - офисный пакет, полностью совместимый с 32/64-битными системами включает в себя настольные приложения Word, Excel, PowerPoint.

- **Веб-браузер Firefox** даёт пользователям возможность полностью контролировать свою работу в Интернете, имеет простой и понятный интерфейс, повышенная скорость и поддержка современных веб-технологий.

- **Skype** - бесплатное программное обеспечение с закрытым кодом, обеспечивающее текстовую, голосовую и видеосвязь через Интернет между компьютерами (IP-телефония), опционально используя технологии пиринговых сетей, а также платные услуги для звонков на мобильные и стационарные телефоны. Программа также позволяет совершать конференц-звонки (до 25 голосовых абонентов, включая инициатора), видеозвонки (в том числе видеоконференции до 10 абонентов), а также обеспечивает передачу текстовых сообщений (чат) и передачу файлов. Есть возможность вместо изображения с веб-камеры передавать изображение с экрана монитора, а также создавать и отправлять видеосообщения пользователям настольных версий программы

- **Secret Net Studio 8** пакет антивирусного ПО.

- удаленно работающий сервер с возможностью доступа к установленной на нем модульной объектно-ориентированной динамической обучающей средой дистанционного обучения «**Moodle**».

Эффективное использование дистанционных образовательных технологий и электронных образовательных ресурсов в целях беспрепятственного и своевременного освоения слушателями настоящей дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается качественным доступом педагогических работников и слушателей к информационно-телекоммуникационной сети Интернет – использованием установленных программно-технических средств на скорости не ниже 512 Кбит/с, скоростью прямого канала не ниже 512 Кбит/с, скоростью обратного канала не ниже 128 Кбит/с, использованием порта доступа в сеть Интернет со скоростью не ниже 10 Мбит/с и возможностью установления не менее 20 одновременных сессий по 512 Кбит/с.

Услуга подключения к сети Интернет предоставляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без учёта объёмов потребляемого трафика за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ при обеспечении совокупной доступности услуг не менее 99,5 % в месяц.

Формирование информационной среды осуществляется с помощью системы дистанционного обучения (СДО «Moodle»), с помощью которой:

– разработчики дополнительной профессиональной программы совместно разрабатывают и размещают содержательный контент;

– педагогический работник планирует свою педагогическую деятельность (выбирает из имеющихся или создаёт нужные для обучающихся ресурсы и задания);

– администрация, методисты и педагогические работники, слушатели обеспечиваются доступом к полной и достоверной информации о ходе учебного процесса, промежуточных и итоговых результатах, благодаря автоматическому фиксированию указанных позиций в системе дистанционного обучения;

- слушатели выполняют задания, предусмотренные дополнительной профессиональной программой повышения квалификации, при необходимости имеют возможность обратиться к педагогическим работникам за помощью;

- все результаты обучения сохраняются в системе дистанционного обучения и архивах.

Используемая при реализации настоящей дополнительной профессиональной программы повышения квалификации система дистанционного обучения удовлетворяет следующим требованиям по управлению курсом:

- автор-разработчик (автор-составитель) курса имеет полный контроль над курсом: изменение настроек, правка содержания, обучение;

- педагогический работник имеет все возможности по организации обучения без возможности изменять контент курса, а при необходимости внести изменения педагогический работник обращается к автору-разработчику (автору-составителю) курса;

- обеспечена возможность загрузки курсов в формате системы дистанционного обучения;

- обеспечена возможность включения в настоящую дополнительную профессиональную программу повышения квалификации большого набора различных элементов (ресурсов, форумов, тестов, заданий, глоссариев, опросов, анкет, чатов, лекций, семинаров, баз данных, схем, рисунков, презентаций);

- обеспечена удобная возможность редактирования текстовых областей с помощью встроенного HTML-редактора;

- предоставлены различные способы оценки работы слушателей по разработанным и утверждённым в установленном порядке критериям;

- все оценки собирают в единый журнал, содержащий удобные механизмы для подведения итогов, создания и использования необходимых документарных отчётов, импорта и экспорта оценок;

- встроена удобная система учёта и отслеживания активности слушателей, позволяющая отслеживать участие как в курсе в целом, так и детальную информацию по каждому элементу курса;

- интегрирована электронная почта, позволяющая отправлять копии сообщений в форумах, а также отзывы и комментарии педагогических работников и другую учебную информацию.

КАДРОВЫЕ УСЛОВИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «Медиация в образовательной организации»

Требования к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы «Медиация в образовательной организации»

Требования к образованию и обучению: высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования "Образование и педагогические науки" или высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки "Образование и педагогические науки"

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ «МЕДИАЦИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ»

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

1) Система дистанционного обучения (СДО «Moodle») <https://distant.vshda.ru>

2) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Медиация. Базовый курс для организации работы служб примирения (служб медиации) в организациях среднего профессионального образования : учебное пособие / авт.-сост. О.В. Маврин ; Министерство образования и науки Республики Татарстан, Казанский институт социальных исследований «Консенсус». - Казань : Издательство Казанского университета, 2014. - 93 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276334>

3) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Минкина, Н.И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов : монография / Н.И. Минкина ; Алтайский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 159 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9468-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473260>

4) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Школьная медиация как фактор формирования правосознания молодежи: теория и практика : учебно-методическое пособие / В.Ю. Сморгунова, Е.В. Евлампиева, Е.Ю. Калинина и др. ; отв. ред. В.Ю. Сморгунова ; Ассоциация юридического образования, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - Санкт-Петербург : РГПУ им. А. И. Герцена, 2012. - 244 с. : схем., табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8064-1789-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428350>

5) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе : учебник / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 282 с.: ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02053-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453347>

6) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Суворова, А.В. Психология конфликта : учебное пособие / А.В. Суворова, С.В. Нищитенко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2018. - 105 с. : схем., ил. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494814>

7) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Медиационные процессы : практикум / сост. Т.В. Воротилина, И.Ш. Галстян, А.В. Диреганова ; Министерство образования и науки Российской Федерации и др. - Ставрополь : СКФУ, 2016. - 101 с. : табл. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459092>

8) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 324 с. : табл. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01918-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906>

9) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика : учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 422 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-2809-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494799>

10) ЭБС «Университетская библиотека онлайн» Касимова, Э.Г. Психология и педагогика общения : учебное пособие / Э.Г. Касимова ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - 2-е изд. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 112 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-591-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272485>