



НАО «ТОРАЙГЫРОВ УНИВЕРСИТЕТ»

ПРОЕКТ

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
курсов повышения квалификации
«Роль медиации в решении конфликтов»**

Всего: 80 часов

Категория слушателей: педагоги дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего и общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования

В том числе по формам обучения:

- лекции: 22
- практические занятия: 40
- самостоятельная работа: 18
- посткурсовая поддержка: 8

Форма аттестации:

- защита самостоятельной работы: 6

Павлодар

2025

Образовательная программа курсов повышения квалификации составлена на основании:

– Приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 3 августа 2022 года № 348 «Об утверждении государственных общеобязательных стандартов дошкольного воспитания и обучения, начального, основного среднего и общего среднего, технического и профессионального, послесреднего образования» (с изменениями от 2 мая 2025 года)

– Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 3 апреля 2013 года № 115 «Об утверждении типовых учебных программ по общеобразовательным предметам, курсам по выбору и факультативам для общеобразовательных организаций»

1. Общие положения

Образовательная программа курсов повышения квалификации «Роль медиации в решении конфликтов» разработана ассоциированным профессором, доктором PhD Шамшудиновой Гульнарой Тургановной, ассоциированным профессором, кандидатом юридических наук Колесниковым Юрием Юрьевичем, профессором, доктором юридических наук Жетписовым Сериком Кожановичем.

Актуальность. Медиация - это внесудебный способ урегулирования споров, избираемый сторонами на добровольной основе, для достижения определенных целей. Данная образовательная программа курсов повышения квалификации «Роль медиации в решении конфликтов» направлена на использование медиации в решении конфликтов в сфере образования при возникновении конфликтных ситуаций в образовательной среде.

Закон Республики Казахстан «О медиации» регулирует общественные отношения в сфере организации медиации в Республике Казахстан, определяет ее принципы и процедуру проведения, а также статус медиатора. Программа повышения квалификации педагогов направлена на использование медиации в решении конфликтов в сфере образования при возникновении конфликтных ситуаций в образовательной среде.

2. Глоссарий

Пересмотр практики: Процесс пересмотра и анализа собственной педагогической деятельности с целью ее улучшения и адаптации для новых образовательных методов.

Методы преподавания: Способы и техники, используемые учителями для передачи знаний и умений учащимся.

Педагогические материалы: Ресурсы, предназначенные для поддержки учителей в проведении уроков, включая учебники, презентации, задания и т. д.

Компетенции: Знания, умения и навыки, которые учащиеся приобретают в процессе образования и которые необходимы для успешной адаптации и развития в обществе.

Арбитр-посредник (медиатор) – лицо, имеющее соответствующую квалификацию, подтвержденную сертификатом (дипломом) Центра и его специализированными учреждениями, внесенное в реестр арбитров (медиаторов) и уполномоченное сторонами конфликта на разрешение спора или урегулирование конфликта с применением процедур посредничества, предусмотренных настоящим Положением.

Процедуры посредничества – правила проведения примирительных процедур, предусмотренных настоящим Положением, в процессе урегулирования конфликта или разрешения спора.

Арбитражные процедуры – правила проведения арбитражных процедур, предусмотренных Регламентами третейских судов, в процессе разрешения спора по существу.

Медиация - компетентное посредничество в урегулировании конфликта или разрешении спора. Основной задачей медиации является разрешение конфликта на основе совместно принятого сторонами мирового соглашения.

Приглашение к процедуре медиации – деятельность медиатора и (или) одной из сторон спора (конфликта) до подписания договора о медиации по приглашению другой стороны к процедуре медиации

Стороны медиации – физические и юридические лица или группы лиц, административные органы, должностные лица, участвующие в процедуре медиации

Реальные проблемы: Проблемы из реального мира, с которыми сталкиваются учащиеся, и которые используются для контекстуализации обучения и стимулирования креативного мышления.

Активное обучение: Обучающий подход, который активно включает учащихся в учебный процесс, поощряя их активность, исследовательскую деятельность и самостоятельное мышление.

Рефлексия: Процесс анализа и осмысления своего опыта, который помогает учителям и учащимся выявить сильные стороны и области для улучшения.

Целостное обучение: Обучение, которое учитывает взаимосвязь различных предметных областей и способствует развитию системного мышления.

Академический стандарт: Уровень знаний и умений, который ожидается от учащихся в соответствии с установленными образовательными стандартами.

Межпредметные связи: Связи и взаимосвязи между различными предметными областями, которые поддерживают целостное понимание знаний и их применение в различных контекстах.

3. Тематика Программы

Модуль 1. Конфликтное право и право сотрудничества	1. Введение в общую теорию конфликта. 1. Структура и функции конфликта. 2. Причины возникновения конфликта. 3. Динамические показатели конфликта. 4. Фазы динамики конфликта.
	2. Межличностные и семейные конфликты 1. Сущность и содержание межличностного конфликта 2. Динамика межличностного конфликта и его разрешение 3. Понятие семейного конфликта и способы его разрешения 4. Особенности конфликтов между родителями и детьми.
	3. Социально-психологические основы внутриличностных конфликтов 1. Понятие и виды внутриличностного конфликта. 2. Последствия внутриличностных конфликтов 3. Способы разрешения внутриличностных конфликтов

		4. Организационные и трудовые конфликты 1. Социально-психологическая характеристика конфликта в организации 2. Организационный конфликт 3. Трудовой конфликт 4. Управление конфликтом в организации
Модуль 2.	курс	5. Медиация. Процедура медиации, правила ее проведения 1. Понятие и принципы медиации. Зарубежный опыт медиации 2. Законодательство по медиации. Особенности проведения медиации до суда, вне суда и в ходе судебного процесса. 3. Медиатор и его роль в разрешении конфликта. 4. Процедура медиации и ее этапы.
Общий		6. Переговорный процесс в медиации. Восприятие и коммуникация в медиации. 1. Основы ведения переговоров в конфликтной ситуации. Подготовка к ним: проблема-анализ-стратегия-тактика. Этапы переговоров. 2. Правила, стратегии и тактики переговорного процесса. 3. Информация и восприятие в медиации. Коммуникативные навыки медиатора. 4. Работа с интересами и возражениями сторон. Зона разногласий, поиск точек соприкосновения.
медиации		7. Участие третьих лиц в медиации. Документы медиаторов. Кодекс этики медиатора. 1. Вопросы участия третьих лиц в процедуре медиации. 2. Разработка медиативного соглашения, порядок выработки рекомендаций сторонам конфликта. 3. Образцы документов по медиации, правила их составления. 4. Этические нормы в медиации. Кодекс этики медиатора.
Модуль	3.	
Аттестация.		
Модуль	4.	
Посткурсовая		
поддержка.		

4. Цель, задачи и ожидаемые результаты Программы

Цель программы:

Развитие и улучшение качества подготовки педагогических кадров посредством совершенствования учебных программ и методов преподавания в

области медиации и разрешения конфликтов; распространение среди участников образовательного процесса цивилизованных форм разрешения споров и конфликтов (восстановительная медиация, переговоры и другие способы); помощь участникам образовательного процесса в разрешении споров и конфликтных ситуаций на основе принципов и технологии восстановительной медиации; организация в образовательном учреждении некарательного реагирования на конфликты, проступки, противоправное поведение и правонарушения несовершеннолетних на основе принципов и технологии восстановительной медиации; формирование у слушателей базовых знаний о медиации;

Задачи Программы:

1. Проведение программ восстановительного разрешения конфликтов и криминальных ситуаций (восстановительных медиаций, «кругов сообщества», «школьных восстановительных конференций», «семейных конференций») для участников споров, конфликтов и противоправных ситуаций;

2. Обучение учащихся (воспитанников) и других участников образовательного процесса цивилизованным методам урегулирования конфликтов и осознания ответственности;

3. Организация просветительных мероприятий и информирование участников образовательного процесса о миссии, принципах и технологии восстановительной медиации.

4. Демонстрация знаний и понимания системы, принципов и преимущества альтернативного разрешения споров;

Результаты обучения:

1. Участники программы обладают глубоким пониманием научно-методических основ и особенностей внедрения медиации в образовательную среду.

2. Преподаватели овладели методами разрешения конфликтов и проведения медиации, и могут успешно применять их в своей профессиональной деятельности.

3. Участники программы используют открытые образовательные ресурсы, такие как <https://open3d.science/>, <https://learn.concord.org/>, <https://sagemodeler.concord.org/app/>, <https://sites.google.com/seameo>

4. Освоение необходимого уровня теоретических знаний в области медиации;

5. Умение объяснить основные положения медиации в Республике Казахстан, обстоятельства, вызвавшие необходимость существования определенных институтов, изучение нормативных правовых актов, регулирующих порядок процедуры медиации и разрешения конфликтов;

6. Успешно применять полученные знания в различных практических ситуациях.

7. Знать особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации;

8. Освоить базовые модели медиации, инструментарий медиации;

9. Умение вступить в контакт и поддерживать эффективную

коммуникацию со сторонами конфликта.

10. Консультирование по вопросам в сфере медиации

5. Структура и содержание программы

№	Наименование темы и содержание	Кол-во часов	Форма занятия	Вид занятия
1	Введение в общую теорию конфликта. 1. Структура и функции конфликта. 2. Причины возникновения конфликта. 3. Динамические показатели конфликта. 4. Фазы динамики конфликта.	12	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа
2	Межличностные и семейные конфликты 1. Сущность и содержание межличностного конфликта 2. Динамика межличностного конфликта и его разрешение 3. Понятие семейного конфликта и способы его разрешения 4. Особенности конфликтов между родителями и детьми.	12	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа
3	Социально-психологические основы внутриличностных конфликтов 1. Понятие и виды внутриличностного конфликта. 2. Последствия внутриличностных конфликтов 3. Способы разрешения внутриличностных конфликтов	12	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа
4	Организационные и трудовые конфликты 1. Социально-психологическая характеристика конфликта в организации 2. Организационный конфликт 3. Трудовой конфликт 4. Управление конфликтом в организации	11	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа
5	Медиация. Процедура медиации, правила ее проведения 1. Понятие и принципы медиации. Зарубежный опыт медиации 2. Законодательство по медиации. Особенности проведения медиации до	11	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа

	суда, вне суда и в ходе судебного процесса. 3. Медиатор и его роль в разрешении конфликта. 4. Процедура медиации и ее этапы.			
6	Переговорный процесс в медиации. Восприятие и коммуникация в медиации. 1 Основы ведения переговоров в конфликтной ситуации. Подготовка к ним: проблема-анализ-стратегия-тактика. Этапы переговоров. 2 Правила, стратегии и тактики переговорного процесса. 3 Информация и восприятие в медиации. Коммуникативные навыки медиатора. 4 Работа с интересами и возражениями сторон. Зона разногласий, поиск точек соприкосновения.	11	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа
7	Участие третьих лиц в медиации. Документы медиаторов. Кодекс этики медиатора. 1. Вопросы участия третьих лиц в процедуре медиации. Вопросы участия третьих лиц в процедуре медиации. 2. Разработка медиативного соглашения, порядок выработки рекомендаций сторонам конфликта. 3. Образцы документов по медиации, правила их составления. 4. Этические нормы в медиации. Кодекс этики медиатора.	11	off-line	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа
8	Аттестация	6		портфолио
9	Посткурсовая поддержка	8		on-line консультирование

6. Организация учебного процесса

Программы повышения квалификации проводятся в очной форме в соответствии с учебно-тематическим планом. Продолжительность курсов составляет 36 часов. Учебный процесс включает использование интерактивных методов и форм, таких как лекции, семинары, практические занятия, тренинги, мастер-классы, ролевые игры, кейс-методы, обсуждения, совместное решение задач, а также вебинары, онлайн-форумы, консультации и самостоятельное обучение. В рамках программы для оценки знаний слушателей предусмотрена

защита портфолио, включающего серию учебных занятий.

7. Учебно-методическое обеспечение Программы

Учебно-методическое обеспечение курса повышения квалификации «Роль медиации в решении конфликтов» включает доступ к учебным материалам, методическим рекомендациям и дополнительным ресурсам для самостоятельного изучения. Участники курса получают доступ к онлайн-платформе, где размещены модули с заданиями и тестами для самооценки знаний. Также предусмотрена поддержка наставников и консультантов, которые помогают разобраться с возникающими вопросами. Взаимодействие с преподавателями и коллегами способствует более глубокому пониманию материала и обмену опытом в образовательной сфере.

8. Оценивание результатов обучения

Оценка достижений слушателей курсов повышения квалификации охватывает не только проверку их теоретических знаний, но и анализ практического применения полученных навыков. Это включает тестирование, анализ выполненных заданий, а также участие в практических сессиях и дискуссиях. Такая оценка помогает подтвердить успешность программы и выявить области, которые можно улучшить для повышения качества обучения.

№	Целеполагание и постановка проблемы	Комментарий	Баллы
1	Теоретические знания и понимание материала.	Участники демонстрируют глубокое понимание принципов медиации и преодоления конфликтов. Оценка на основе участия в лекциях, семинарах и успешной сдачи тестов на самооценку.	10
2	Практическое применение знаний.	Оценка на основе выполнения практических заданий. Критерии включают точность, оригинальность и соответствие заданию.	10
3	Разработка учебных заданий и материалов.	Оценка способности слушателей разрабатывать и анализировать учебные задания, применяя критерии оценивания. Особое внимание уделяется практическому применению знаний на основе реальных данных и явлений.	15
4	Качество разработки портфолио.	Оценка защиты портфолио, которое включает серию учебных заданий, разработанных на основе курса. Важными аспектами являются полнота, четкость и практическое применение материалов курса.	15

5	Междисциплинарный подход.	Способность слушателей через междисциплинарные проекты и задания. Оценка основана на разработке и внедрении учебных материалов с междисциплинарным подходом.	10
6	Критическое мышление и аналитические способности.	Оценка навыков критического мышления и анализа на основе выполнения заданий. Оценка на основе участия в обсуждениях и семинарах.	10
7	Коммуникационные навыки.	Оценка способности слушателей эффективно взаимодействовать с коллегами и наставниками в рамках учебного процесса. Важными аспектами являются активное участие в дискуссиях, презентациях и круглых столах.	5
8	Вклад в развитие курса и инновации.	Оценка предложений и новых идей, которые участники курса вносят в развитие учебных материалов и подходов. Включает участие в разработке новых методов и технологий в процессе обучения.	3
9	Посткурсовая поддержка и использование онлайн-ресурсов.	Оценка активности слушателей в онлайн-консультациях после окончания курса и использования дополнительных онлайн-ресурсов. Учитывается способность применять Знания для дальнейшего профессионального роста.	2
	Итого		100

9. Посткурсовое сопровождение

Посткурсовое сопровождение для курса «Роль медиации в решении конфликтов» включает в себя серию из четырех онлайн-лекций, направленных на консолидацию полученных знаний и дальнейшее развитие педагогических навыков участников.

Реализация посткурсового сопровождения образовательной программы по теме: «Роль медиации в решении конфликтов».

№	Наименование темы	Комментарии	Формы	Периодичность
1	Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	Обсуждение и внедрение разработанных участниками проектов практическую деятельность.	вебинар	1 сессия

2	Особенности разрешения семейных, трудовых, экономических и др. видов споров с помощью медиации	Углубленная работа с коллективом учащихся, работников, родителей по вопросам предотвращения конфликтов и медиативных процедур, анализ ошибок	семинар	1 сессия
3	Медиация как междисциплинарная область		семинар	1 сессия
4	Обратная связь и адаптация образовательных ресурсов	Обсуждение обратной связи от учащихся и коллег и адаптация материалов курса для повышения их эффективности, обмен опытом по применению медиации	круглый стол	1 сессия

10. Список основной и дополнительной литературы

Основная

1. Кравченко, А. В. Медиация: теория и практика. — М.: Юрайт, 2020.
2. Современные подходы к медиации, её роль в разрешении конфликтов. Литвак, В. В., Гусев, А. В. Конфликтология: учебник.— М.: Юрайт, 2021. Обновленное издание с новыми кейсами и методами.
3. Миронова, Н. В., Гусев, А. В., Баранов, А. В. Конфликтология и медиация: современные подходы. — СПб.: Питер, 2019.
4. Федорова, Т. В., Смирнов, И. П. Медиация в современном обществе: теория и практика. — М.: Юридическая литература, 2022.
5. Петровский, А. А., Иванова, Е. Ю. Современные методы разрешения конфликтов. М.: Академический проект, 2023.

Дополнительная

6. Иванова, Е. Ю., Петровский, А.А. (2022). "Эффективность медиации в разрешении корпоративных конфликтов: современные тенденции". Журнал конфликтологии, №2, с. 34-50.
7. Чумиков А. Н. Медиация в системе конфликтологии социальных взаимоотношений: состояние и перспективы развития // Социологическая наука и социальная практика. 2023. Т. 11, № 2. С. 41–56. DOI 10.19181/snspr.2023.11.2.3. EDN LHGEXP.
8. Лаврова Н. М., Лавров Н. В., Лавров В. В. Медиативные методы формирования навыков адаптивного поведения и гармонизации социальной среды в образовательных учреждениях // Материалы Всероссийского научно-практического форума «Инновации в учебновоспитательной и реабилитационной среде: инструменты, технологии и методы работы с детьми и подростками» (Астрахань, 31 марта–1 апреля 2022 г.,). – Астрахань: Изд-во АГТУ: 2022