

**Министерство просвещения Республики Казахстан
Управления образования акимата г. Астана
ГККП «Методический центр»**

**«ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ
ОРГАНИЗАЦИИ ШКОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ
МЕДИАЦИИ»**

Образовательная программа курса повышения квалификации работников
системы образования

Организатор Курса: Государственное качественное коммунальное предприятие
«Методический центр» Управления образования акимата г. Астана

Автор-разработчик: **Тесленко Александр Николаевич**, научный сотрудник
Отдела психологического сопровождения ГККП «Методический центр»,
доктор педагогических наук (РК), доктор социологических наук (РФ),
профессор

АСТАНА - 2023

Образовательная программа курса повышения квалификации работников системы образования Республики Казахстан «Психолого-педагогические основы организации школьной службы медиации»

Раздел 1. Общие положения

1. Образовательная программа курсов повышения квалификации работников системы образования в рамках обновления содержания среднего образования Республики Казахстан (далее – Программа) разработана Государственным казенным коммунальным предприятием «Методический центр» Управления образования акимата г. Астана. Обучение в рамках данной Программы проводится с целью ознакомления с принципами и механизмами организации школьной службы медиации в организациях образования (школах, колледжах).

2. Целевая группа Программы: заместители директоров по воспитательной работе, менеджеры по профилактике правонарушений, школьные инспектора, социальные педагоги, педагоги-психологи, классные руководители.

3. Продолжительность курса повышения квалификации (далее – Курс) составляет 40 часа, включая разнообразные формы обучения (лекции, практикумы, социально-психологические тренинги и т.п.).

4. Программа включает информацию о целях, задачах и ожидаемых результатах, технологии восстановительной медиации и профилактики асоциальных форм поведения учащихся (буллинг, кибербуллинг, моббинг и т.п.). Представленные ресурсы способствуют оказанию помощи субъектам образования в организации бесконфликтной среды и функционировании школьной службы медиации в общеобразовательных организациях образования Республики Казахстан. Кроме того, слушатели курса будут иметь возможность познакомиться с основами конфликтологии и восстановительной медиации, участвовать в обсуждении процедур и нормативных документов для своей деятельности.

5. В данной Программе даны практические советы по использованию теоретического и практического материала в конкретном направлении, подходе и политике молодежной работы по профилактике асоциального поведения учащихся.

Раздел 2. Глоссарий

6. Термины, используемые в Программе:

1) **Агрессия** – индивидуальное или коллективное поведение, направленное на нанесение физического или психологического вреда, ущерба либо на уничтожение другого человека или группы людей.

2) **Альтернативное разрешение споров (АРС)** - процедуры и способы разрешения споров (конфликтов), которые применяются вне государственной судебной системы и внутри нее. АРС не влечет для сторон негативных последствий и используется - когда под угрозой разрыва находятся деловые отношения сторон, для установления и развития которых были произведены большие затраты; когда необходимо быстрое и экономное разрешение спора; когда стороны стремятся к конфиденциальности; когда спор касается не столько права, сколько технических вопросов. Все формы АРС функционируют за счет самих участников спора и не требуют затрат на их содержание.

3) **Альтернативы решений** – новые, оригинальные варианты решения проблемы, лежащей в основе конфликта, которые отличаются от подходов, ранее предлагавшихся сторонами в ходе развития конфликта.

4) **Антагонист** – непримиримый, враждебный человек, который жестко отстаивает свои интересы в конфликте, не идет ни на какие уступки, придерживается крайних взглядов.

5) **Буллинг** (англ. *bullying*) – агрессивное преследование одного из членов коллектива, особенно коллектива школьников и студентов, но также и коллег.

6) **Восстановительная медиация** – процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций.

7) **Динамика конфликта** – ход развития, изменения конфликта под влиянием действующих на него факторов и условий.

8) **Посредничество** – способ вмешательства нейтральной третьей стороны, целью которого является оказание содействия процессу переговоров между основными участниками конфликта.

9) **Инцидент** – это практические (конфликтные) действия участников (сторон) конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса.

10) **Медиация** – это особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам конфликта найти взаимовыгодное решение (медиация – от лат. *mediate* и англ. *mediation* – посредничество).

11) **Медиация ровесников** – это программа, в которой одни подростки, прошедшие специальную подготовку – тренинг – и получившие необходимые навыки, выступают в качестве медиаторов в конфликтах между другими ребятами.

12) **Медиативное соглашение** – соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

13) **Метод «Школьная медиация»** – инновационный метод, который применяется для разрешения споров и предотвращения конфликтных

ситуаций между участниками образовательного процесса в качестве современного альтернативного способа разрешения споров.

14) **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.

15) **Медиатор-ровесник** – ученик, прошедший специальную подготовку и способный руководить процессом разрешения конфликта между другими учениками посредством процесса медиации.

16) **Моббинг** – это психологический террор, травля в отношении кого-либо из детей со стороны его ровесников, осуществляемые с целью ослабить его социальное влияние в коллективе.

17) **Переговоры** – тип межличностного взаимодействия сторон, цель которого организация сотрудничества или разрешения конфликта, оформленные документально.

18) **Принцип обучения «равный - равному»** – система интерактивных упражнений с целью обучения детей и подростков определенным действиям, получению определению знаний и навыков.

19) **Примирительная процедура** – процесс достижения между сторонами взаимоприемлемого соглашения об урегулировании спора, направленного на устранение противоречий между спорящими сторонами без определения правой и неправой стороны.

20) **Социально-психологический тренинг** – вид групповой практической психологии, ориентированный на развитие социально-психологической компетентности.

21) **Кибербуллинг** – намеренное и регулярное причинение вреда пользователю средствами запугивания, унижения, травли, психологического террор с использованием электронных форм контакта.

22) **Конфликт** – это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон.

23) **Компромисс** – стратегия поведения субъекта в конфликте, ориентированная на определенные уступки взамен на частичные уступки со стороны оппонента.

24) **Конкуренция** – 1) в широком смысле – один из основных видов социального взаимодействия; 2) в узком смысле – соперничество, активное соревнование на каком-либо поприще между отдельными субъектами (конкурентами), заинтересованными в достижении одной и той же цели.

25) **Консенсус** – согласие, способ урегулирования конфликтов, ориентированный на совместное согласованное решение проблемы. Конфронтация – противоборство, противопоставление, столкновение сторон, их интересов и целей.

26) **Конфликтная ситуация** – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников (сторон), каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы.

27) **Координатор службы школьной медиации** – сотрудник (как правило, им может быть заместитель директора по учебно-воспитательной работе, социальный педагог, школьный психолог или один из учителей), осуществляющий координацию действий по созданию и организации работы школьной службы медиации.

28) **Объект конфликта** – это предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию.

29) **Соглашение о проведении процедуры медиации** – соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами.

30) **Соглашение о примирении** – соглашение об урегулировании спора (достигнутое примирение) с использованием любых примирительных процедур и оформленное соглашением или иным способом, не противоречащим законодательству.

31) **Соперничество** – стратегия поведения оппонента в конфликте, состоящая в ориентации на свои интересы, навязывании другой стороне предпочтительного для себя решения, открытой борьбе по реализации своих интересов.

32) **Сотрудничество** – кооперативная стратегия поведения оппонента в конфликте, заключающаяся в ориентации на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон.

33) **Стороны** – физические или юридические лица, желающие урегулировать с помощью процедуры медиации споры, возникающие из гражданских правоотношений, в том числе в связи с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, а также споры, возникающие из трудовых, семейных и иных правоотношений.

34) **Спор** – столкновение мнений в процессе доказательства и опровержения, в ходе которого одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции.

35) **Толерантность** – отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо конфликтогенный фактор.

36) **Управление конфликтом** – это целенаправленное воздействие на конфликт с целью снижения остроты, минимизации противоборства, разрешения конфликта.

37) **Оппоненты (противостоящие стороны)** – это субъекты (физические или юридические лица), непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта.

38) **Фасилитация** – искусство руководить собеседниками в процессе какой-либо встречи, дискуссии или коллективного принятия решений для достижения благоприятного исхода (в частности, в ситуациях постановки целей, принятия решений или подписания соглашения).

39) **Школьная служба медиации** – это волонтерское движение, состоящее из взрослых (лиц с педагогическим или психологическим образованием) и детей (учащихся средних и старших классов общеобразовательной школы).

40) **Электронная медиация** – дистанционная медиация с использованием интернет-технологий и других технических средств связи, применяемая медиатором в спорах между лицами и организациями, которые удалены друг от друга или в силу иных причин не могут принимать непосредственное участие в процедурах медиации, а также в ситуациях, где значимость спора не оправдывает стоимость личного присутствия медиатора. Электронная медиация может также использоваться в качестве предварительной фазы основного процесса медиации в ситуациях, где важную роль играет фактор времени, для начала подготовки сторон и проведения основной процедуры.

Раздел 3. Тематика Программы

7. Тематика Программы с указанием количества теоретических и практических академических часов излагается в приложении:

Приложение

Учебно-тематический план *

№ п/п	Тематика занятий	Лекции	Практикумы, семинары	Защита проектов	Всего
1	2	3	4	5	6
Инвариантная часть					
1.	Нормативно-правовой модуль	2			4
1.1	Нормативно-правовая база совершенствования системы образования и молодежной работы в РК. Закон Республики Казахстан «Об образовании»; Закон Республики Казахстан «О статусе педагога»; Законы РК «О правах ребенка», «О медиации», «О профилактике правонарушений среди несовершеннолетних и предупреждении детской безнадзорности и беспризорности», приказы МОН РК. Национальный проект «Качественное образование «Образованная нация» на 2021-2025 годы; Концепция развития образования Республики Казахстан до 2025 года. Концепция государственной молодежной политики Республики Казахстан на 2023-2027 годы.	2			2
1.2	Итоговое тестирование по модулю	2			2

2.	Психолого-педагогический модуль	6	4		10
2.1	<p><i>Особенности подросткового и юношеского возраста</i></p> <p>Социальная ситуация развития и поведение подростка. Ведущие виды деятельности в подростковом и юношеском возрастах. Развитие деятельности общения, потребностно-мотивационной сферы. Самосознание личности. Когнитивное развитие в подростково- юношеский период. Становление теоретического мышления, воображения, речи, восприятия подростка. Новообразования возраста.</p>	2	2		4
2.2	<p><i>Социализация личности подростка в условиях модернизации общественного сознания</i></p> <p>Понятие социализации: психолого-педагогический смысл. Соотношение социализации и других психолого-педагогических категорий. Факторы и механизмы социализации личности. Группа сверстников как фактор социализация личности. Особенности социальной коммуникации молодежи. Критерии и результативность социализации личности.</p>	2			2
2.3	<p><i>Психология общения: функции, структура, системы, барьеры.</i></p> <p>Структура общения (коммуникативная, интерактивная, перцептивная). Коммуникативная компетентность. Уровни общения: поверхностное, глубокое, конфликтное, задевающее, манипулятивное. Барьеры общения. Конструктивное и неконструктивное поведение при «задевающим» и конфликтном общении. Манипулирование в общении и сопротивление ему. Гендерные и возрастные особенности общения. Тренинги коммуникативной компетентности на разных уровнях общения</p>	2	2		4

3.	Теоретико-технологический модуль	18	6		24
3.1	<i>Конфликтология как наука.</i> Предмет и объект конфликтологии. Современная конфликтология в системе наук, ее цели, задачи и структура. Роль конфликтологии в развитии современного общества	2			2
3.2	<i>Конфликт как социально-психологический феномен.</i> Определение понятия конфликта и его структуры. Функции конфликта. Уровни проявления и типология конфликтов. Динамика конфликта. Личностные источники (причины) конфликтов.	2	2		4
3.3	<i>Предупреждение конфликтов как система практических действий</i> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Прогнозирование конфликтологических ситуаций и конфликтов. Профилактика конфликтных ситуаций и конфликтов. Предупреждение конфликтов и стресс. Стресс-менеджмент как средство профилактики конфликтных ситуаций	2	2		4
3.4	<i>Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов</i> Конструктивное разрешение конфликтов: условия и факторы. Стратегии и способы разрешения конфликтов. Переговорный процесс: сущность, динамика, психологические механизмы и технологии. Психологические основы успеха на переговорах. Специфика ведения переговоров в различных сферах деятельности. Этнокультурные особенности ведения переговоров.	2			2
3.5	<i>Особенности конфликтной коммуникации в молодежной среде</i> Молодежная культура: причины возникновения, особенности и риски.	2			2

	<p>Причины и виды конфликтов в молодежной среде. Буллинг и кибербуллинг. Моббинг как форма психологического давления на личность. Особенности конфликтной коммуникации в детском и подростковом возрасте.</p> <p>Молодежные средства и формы разрешения конфликтов.</p>				
3.6	<p>Медиация как инструмент разрешения конфликтов</p> <p>Понятие медиации в конфликтологии. Сущность медиации. Методика урегулирования конфликтов в коллективе. Психологические приемы, направленные на разрешение конфликтов в коллективе. Система профилактики и разрешения конфликтов в организации образования.</p>	2	2		4
3.7	<p>Процедура восстановительной медиации в образовании.</p> <p>Принципы восстановительной медиации. Этапы медиации. Действия медиатора на каждом этапе переговоров. Функции медиатора. Решение конфликтных ситуаций медиативными методами.</p>	2	2		4
3.8	<p>Служба медиации в организации образования.</p> <p>Школьная служба медиации (ШСМ) как волонтерское движение. Цели ШСМ: краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные. Структура ШСМ. Требования к квалификации куратора ШСМ. Этапы создания. Документооборот ШСМ.</p>	2			2
3.9	<p>Особенности подготовки медиаторов-волонтеров по технологии «равный – равному»</p> <p>Сущность и преимущества технологии «равный-равному». Основные положения авторской программы «Школа примирения: равный – равному»: цели, задачи, этапы.</p>	2			2

4.	Вариативный модуль	2			2
4.1	<i>Имидж современного педагога</i>	1	1		2
5.	Итоговое тестирование			2	2
	ИТОГО:	27	13	2	40

* Программа может быть подвергнута незначительным изменениям.

Раздел 4. Цель, задачи и ожидаемые результаты

8. Цель Программы: активизация работы по организации школьных служб медиации в организациях образования, призванных способствовать защите прав и психологического здоровья детей от деструктивного влияния негативных факторов социальной среды и неблагоприятных условий социализации.

9. Задачи Программы:

1) ознакомить слушателей со структурой, содержанием, последовательностью, целями и задачами восстановительной медиации в образовании;

2) обеспечить понимание и умение использовать технологию «равный – равному», организационно-педагогические подходы к организации и развитию школьной службы медиации;

3) обеспечить сформированность навыков слушателей необходимых для модификации процесса воспитания в общеобразовательных организациях образования.

10. Ожидаемые результаты:

1) знание и понимание базовых основ конфликтологии и медиации;

2) умение использовать педагогические подходы, учебные материалы в соответствии с основными подходами воспитательной работы по профилактике правонарушений;

3) владение знаниями, умениями и навыками организации и развития школьной службы медиации в общеобразовательных организациях образования.

Раздел 5. Структура и содержание Программы

11. Структура Программы:

1) общие положения;

2) глоссарий;

3) тематика Программы;

4) цель, задачи и ожидаемые результаты;

5) структура и содержание Программы;

6) организация учебного процесса;

- 7) учебно-методическое обеспечение
- 8) оценивание результатов обучения;
- 9) посткурсовое сопровождение;
- 10) список основной и дополнительной литературы.

Для формирования у слушателей практических знаний, умений и навыков организации и развития школьной медиации Программа предусматривает освоение учебных модулей и защиту проекта по их усвоению.

12. **Содержание Программы** состоит из четырех модулей:

- 1) **нормативно-правовой модуль** – раскрывает вопросы по обновлению законодательной, нормативно-правовой базы системы образования, направления модернизации образования;
- 2) **психолого-педагогический модуль** – предусматривает совершенствование психолого-педагогических компетенций;
- 3) в результате изучения **теоретико-технологического модуля** слушатели смогут:
 - овладеть теоретическими и прикладными основами конфликтологии и медиации;
 - освоить технологию восстановительной медиации в работе с учащимися;
 - рассмотреть вопросы организации и развития школьной службы медиации;
- 4) **вариативный модуль** – способствует формированию коммуникативной и управленческой компетенций кураторов

Раздел 6. Организация учебного процесса

13. Организация учебного процесса по Программе предусматривает проведение очных (теоретических и практических) и / или дистанционных (онлайн занятий), а также самостоятельную работу слушателей (СРС).

14. Для повышения эффективности реализации образовательного процесса по Программе *предусматривается* активное использование инновационных технологий, в том числе ИКТ, кейс-стади, интерактивных методов обучения (тренинг, круглый стол, дидактические игры, обсуждение видеofilьмов и др.) и т.п.

15. Программа предусматривает обратную связь и рефлексию. Задания СРС, тестовые задания входят в учебно-методический комплекс Курса (тестирование проводится в конце каждого модуля).

Раздел 7. Учебно-методическое обеспечение

16. Учебно-методическое обеспечение Программы для слушателя состоит из теоретического материала (лекции, презентации) и практических заданий для СРС (упражнения, вопросы, творческие задания), образовательных ресурсов и материалов для оценивания.

17. Учебные материалы обеспечивают успешное освоение Курса, активную познавательную, творческую, а также коммуникативную

деятельность слушателей, предоставляют им возможность создавать свои собственные учебные материалы.

18. Программа состоит из учебно-методического комплекса (УМК), в который входят следующие учебно-методические сопровождения:

- 1) методические рекомендации для слушателей;
- 2) учебно-методические пособия;
- 3) материалы контроля знаний, умений и навыков;
- 4) презентационные и раздаточные материалы;
- 5) аудио, видео и мультимедийные материалы.

Учебно-методические пособия разработаны на основе авторских разработок, а также теоретических материалов, практических задач, кейсов казахстанских и зарубежных исследователей.

Раздел 8. Оценивание результатов обучения

19. Итоговая сертификация по программе осуществляется в форме тестирования.

Итоговое тестирование

№	Наименование модулей	Кол-во часов	Кол-во вопросов
1	Нормативно-правовой модуль	4	10
2	Психолого-педагогический модуль	18	25
3	Теоретико-технологический модуль	48	35
4	Вариативный модуль	6	10

20. используются следующие критерии оценивания:

- «зачет» (тест: 50% и выше);
- «незачет» (тест: ниже 50%).

Раздел 9. Посткурсовое сопровождение

21. *Посткурсовое сопровождение деятельности слушателей* – система мероприятий, обеспечивающая развитие профессиональной компетенции куратора ШСМ путем непрерывного мониторинга его посткурсовой деятельности и оказания ему методической, консультационной помощи.

22. Задачи посткурсового сопровождения

- 1) определение траектории развития профессиональных компетенций слушателя на основе использования механизмов обратной связи (анкетирование, рефлексия, консультирование, внедрение технологии восстановительной медиации в образовательной организации);
- 2) методическое и практическое сопровождение деятельности слушателей по организации и развитию ШСМ.

23. Формы и способы реализации посткурсового сопровождения. Для методической поддержки и своевременного информирования педагогов обо всех изменениях, связанных с дошкольным воспитанием и обучением:

- 1.1. различные средства связи: электронная почта, мессенджеры социальных сетей (Facebook, WhatsApp), сервисы Google (Duo, Hangouts);
 - 1.2. сетевое методическое объединение педагогов дошкольных организаций региона.
24. Для ресурсного обеспечения посткурсового сопровождения используется:
- 2.1. электронные материалы по тематике курса (методические пособия, опорные материалы, ссылки интернет-источников и др.)
 - 2.2. учебно-методические издания профессорско-преподавательского состава курсов.
25. Мониторинг посткурсового сопровождения деятельности куратора ШСМ проводится в течении трех лет один раз в год заочно, либо в дистанционной форме:
- 1) сбор, обобщение и анализ информации, полученной с помощью инструментария посткурсового сопровождения;
 - 2) разработка опросников обратной связи;
 - 3) проведение интервью в фокус-группах;
 - 4) подготовка сводной информационной справки по результатам курсовой подготовки;
 - 5) разработка методических рекомендаций по актуальным проблемам, возникающих в процессе организации и развития ШСМ;
 - 6) обобщение и распространение инновационных идей, обмен передовым педагогическим опытом, полученных в процессе посткурсовой подготовки% мастер-классы, видео-уроки, семинары-тренинги и т.п.
26. Каждый слушатель после Курса разрабатывает индивидуальный план профессионального развития и направляет творческий отчет организаторам курса.

Раздел 10. Список основной и дополнительной литературы

27. Перечень основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсов, рекомендованных для СРС:
- 1) Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319-III [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000319>
 - 2) Закон Республики Казахстан «О статусе педагога» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.05.2022 г.). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000319>
 - 3) Закон Республики Казахстан «О медиации» от 28 января 2011 г. № 401-IV [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1100000401/z110401.htm>
 - 4) Закон Республики Казахстан «О профилактике правонарушений среди несовершеннолетних и предупреждении детской безнадзорности и

- беспризорности» от 9 июля 2004 г. №591 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z040000591>
- 5) Национальный проект «Качественное образование «Образованная нация» на 2021-2025 годы (от 29 ноября 2017 года № 790). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/P2100000726>
 - 6) Концепция развития образования Республики Казахстан до 2025 года. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://legalacts.egov.kz/npa/view?id=12629438>
 - 7) Кодекс служебной этики гражданских служащих, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 28.08.2020 года №342. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2000021150>
 - 8) Аллаhverдова О.В. Медиация. Пособие для посредников. СПб.: СПбГУ, 1999.
 - 9) Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. М.: ЮНИТИ, 1999.
 - 10) Бисембаева А.К. Основы школьной медиации. Учебное пособие. – Костанай: КГПИ, 2017.
 - 11) Быкова, Л. В. Служба школьной медиации. Заметки практика // Прообраз. – 2016. – №2 (4). – С. 54–58.
 - 12) В помощь школьным службам примирения: сборник методических материалов / сост.: Ю. В. Макурина, Н. Н. Грихутик, М. Добрянка. – 2008. – 32 с.
 - 13) Зинова Е.Ю. Организация школьной службы примирения (методические рекомендации) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vashpsixolog.ru/activities-in-the-schoolpsychologist/164-raznyemeropriyatiya/1750-organ>. – (Дата обращения: 10.12.2022).
 - 14) Коновалов, А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство] / под общ. ред. Л. М. Карнозовой – М. : МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. – 256 с.
 - 15) Коновалов, А. Ю. Школьные службы примирения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.8-926-145-87-01.ru/> – (Дата обращения: 10.12.2022).
 - 16) Медиация: учебник / под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. – СПб. : Редакция журнала «Третейский суд» ; М. : Статут, 2016. – 470 с.
 - 17) Ниренберг Дж. Гений переговоров. Мн.: ООО Попурри, 1997.
 - 18) Стандарты восстановительной медиации //Вестник восстановительной юстиции. Концепция и практика восстановительной медиации. М.: Центр «СПР». 2010.
 - 19) Тесленко А.Н. и др. Педагогическая конфликтология. Учебное пособие. Кокшетау: КУАМ, 2016. – 310 с.
 - 20) Тесленко А.Н. Семейная конфликтология для родителей, желающих жить бес ссор со своими детьми. Методические рекомендации. (Серия:

Родительский клуб). – Нур-Султан: ЦРОиПС «Астана дарыны», 2020. – 69 с.

- 21) Тесленко А.Н. Школа примирения: равный – равному. Методическое пособие. Методические рекомендации. (Серия: Организатору молодежной работы). – Нур-Султан-Кокшетау: ЦРОиПС «Астана дарыны», КУАМ, 2020. – 98 с.
- 22) Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. М.: Наука, 1992.
- 23) Юферова, М. А., Бугайчук, Т. В., Коряковцева, О. А., Куликов, А. Ю. Настольная книга специалиста по урегулированию конфликтов в образовательной организации. – Ярославль: РИО ЯГПУ, 2016.