

ООО «Академия»

Частное учреждение – профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

Методическая разработка

Мастер-класс «Способы регулирования эмоций в конфликтной ситуации»

Автор:

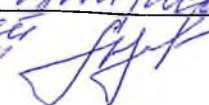
Безнуско Л.О.

Краснодар

Рассмотрено на заседании  
цикловой комиссии  
общеобразовательных дисциплин  
«30» августа 2023 г.

Рассмотрено на заседании  
Научно-методического совета  
«30» августа 2023 г.

Рецензенты:

Рецензент Мушченко Т.Е. канд. экон. наук, доцент,  
декан экономического факультета Фраснодарского  
кооперативного института АН ОО ВР Центрального  
Российской Федерации «Российский  
университет кооперации» 

Рецензент Жарирова И.С. - преподаватель  
ГБОУ КК «Фраснодарский колледж государственной  
техники» Фраснодар

Рецензия

на методическую разработку преподавателя ЧУ ПОО «Краснодарский  
техникум управления, информатизации и сервиса»  
«Мастер-класс «Способы регулирования эмоций в конфликтной ситуации»  
Безнуско Лидии Олеговны

Методическая разработка направлена на то, чтобы познакомить участников мастер-класса с эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций.

В среде обучающихся в процессе адаптации возникают конфликтные ситуации, что является актуальным вопросом в воспитательном процессе. Преподаватель должен уметь решать проблемные ситуации с помощью различных методик и технологий.

В настоящее время одной из главных задач, стоящих перед педагогическим коллективом является проблема адаптации и интеграции выпускников в общество.

В своей работе автор рассматривает эффективные средства развития личности студента, способствует формированию таких черт личности, как настойчивость, аккуратность, воспитывает умение доводить любое начатое дело до конца.

Методическая разработка имеет логическую структуру, обоснование актуальности, рекомендуемый список литературы.

Методическая разработка «Мастер-класс «Способы регулирования эмоций в конфликтной ситуации» может быть рекомендована к реализации.

Рецензент Кадырова Л.С. - методист  
ГБ ПОУК «Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»  
техникум»

«30» августа 2023 г.



## РЕЦЕНЗИЯ

на методическую разработку преподавателя ЧУ ПОО «Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»  
«Мастер-класс «Способы регулирования эмоций в конфликтной ситуации»  
Безнуско Лидии Олеговны

Методическая разработка направлена на то, чтобы познакомить участников мастер-класса с эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций.

В среде обучающихся в процессе адаптации возникают конфликтные ситуации, что является актуальным вопросом в воспитательном процессе. Преподаватель должен уметь решать проблемные ситуации с помощью различных методик и технологий.

В настоящее время одной из главных задач, стоящих перед педагогическим коллективом является проблема адаптации и интеграции выпускников в общество.

В своей работе автор рассматривает эффективные средства развития личности студента, способствует формированию таких черт личности, как настойчивость, аккуратность, воспитывает умение доводить любое начатое дело до конца.

Методическая разработка имеет логическую структуру, обоснование актуальности, рекомендуемый список литературы.

Методическая разработка «Мастер-класс «Способы регулирования эмоций в конфликтной ситуации» может быть рекомендована к реализации организации воспитательного процесса.

Рецензент

Глущенко Татьяна Евгеньевна

канд. экон. наук, доцент,

декан экономического факультета

Краснодарский кооперативный институт

(филиал) автономной некоммерческой

образовательной организации высшего

образования Центросоюза Российской Федерации

«Российский университет кооперации»

ПОДПИСЬ «30» август  
УДОСТОВЕРЯЮ  
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА  
КАДРОВ С.А.РЫБАЛКО



## Содержание

Введение.....	4
1. Определение конфликтной ситуации.....	8
2. Техника «СУВОРОВ».....	15
3. Техника «Я-высказывание».....	16
Заключение.....	19
Список использованных источников.....	20

Данная методическая разработка поможет куратору групп 1-х курсов эффективно осуществить адаптацию обучающихся в техникуме с помощью различных способов разрешения конфликтных ситуаций.

## Введение

Цель мастер-класса: познакомить участников мастер-класса с эффективными способами разрешения конфликтных ситуаций.

Задачи:

- рассмотреть с участниками мастер-класса понятие «конфликта»;
- познакомить с технологиями решения конфликтных ситуаций в школе на примере конфликта между обучающимися одного класса (из опыта работы).

Ход мастер-класса:

### **1. Вступительная часть.**

Лучшее разрешение конфликта – это обсуждение возникшей ситуации. Подростки в силу несформированности эмоциональной сферы не всегда могут проконтролировать свое психологическое состояние и договориться с оппонентом.

В связи с этим перед педагогами и классными руководителями (кураторами) стоит цель - обучить обучающихся навыкам самоконтроля эмоциональных состояний и конструктивным способам выходам из конфликтных ситуаций.

### **2. Теоретическая часть.**

Конфликт является неотъемлемой частью жизни человека в социуме и его взаимодействии с другими людьми, неотделим от развития личности. Конфликт – это активные взаимонаправленные действия каждой стороны для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями. Несмотря на это конфликт следует рассматривать как ситуацию возможного развития, так называемую «точку роста». Точку, в которой, возможно, начнутся положительные изменения, прояснятся границы и правила взаимодействия, разрешится сложная ситуация. Условиями возникновения конфликта являются:

- наличие конфликтной ситуации;

- субъекты (участники) конфликта – 2 и более;
- повод для конфликта (ситуация, слово, поведение). Непосредственно в самом конфликте происходит следующая динамика:
- предконфликтная ситуация – возникновение разногласий. Это могут быть: несовместимость интересов, мнений, целей. На этой же стадии возникает «предмет конфликта» – основное противоречие, для разрешения которого стороны вступают в борьбу;
- возрастание напряженности в отношениях;
- осознание конфликтной ситуации – оценка чужих действий как преднамеренно враждебных;
- конфликтное поведение – обоюдно направленные и эмоционально окрашенные действия;
- развертывание конфликта и/или его разрешение.

Как правило, кураторы включаются на последней стадии конфликта – на этапе его разрешения.

Согласно Федеральному закону от 27 июня 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» под процедурой медиации понимается способ урегулирования споров при содействии медиатора (независимое лицо либо независимые лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора) на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиация альтернативна любому директивному способу разрешения споров, когда спорящие стороны лишены возможности влиять на исход спора, а полномочия на принятие решений по спору делегированы третьему лицу. Медиатор не наделяется правом принятия решения по спору и не оказывает давление на стороны. Он только организует содействие конфликтующим сторонам, участвующим на добровольной основе



в процессе поиска взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, которое удовлетворит впоследствии их интересы и потребности.

Проблема конфликтов и их урегулирования сейчас очень актуальна, особенно в образовательных организациях, так как опыта выхода из конфликтов у обучающихся еще мало и, вариантов поведения не так много. ПримириТЕЛЬНЫЕ встречи конфликтующих сторон – новый метод разрешения противоречий в студенческой среде. В ходе встреч с помощью кураторов изменяются отношения между людьми: от ненависти, злобы и агрессии стороны приходят к взаимопониманию. И как результат стороны прощают друг друга, стараются загладить причинённый вред.

Задача куратора - выступать третьей стороной и адекватно «отражать» конфликтную ситуацию между подростками. Главная цель – не наказывать, а научить осознавать свои чувства и чувства оппонента, научить регулировать свои эмоции (в частности, злость и раздражение).

Ситуационный кураторский час – это возможность в безопасной ситуации разобрать конфликт, опробовать различные стратегии поведения, научиться понимать эмоции другого.

В основу предлагаемой разработки положен опыт автора данной работы совместно с педагогом-психологом, куратора группы 1 курса преподавателя ЧУ ПОО «Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса» Безнуско Лидии Олеговны воспитателя детского сада, отработанный в течение 3 лет с разными группами студентов возраста 16-17 лет. Обучающихся можно научить понимать мир человеческих отношений и свое место в нём, а также это дает возможность развить в себе многие положительные качества. Для этого понадобятся: доска, мел, листы бумаги, ручки.

Как и любой другой, подростковый возраст «начинается» с изменения социальной ситуации развития. Специфика социальной ситуации развития заключается в том, что подросток находится в положении (состоянии) между взрослым и ребенком — при сильном желании стать взрослым, что определяет многие особенности его поведения. Подросток стремится отстоять свою

независимость, приобрести право голоса. Избавление от родительской опеки является универсальной целью отрочества. Но избавление это проходит не путем разрыва отношений, отделения, что, вероятно, тоже имеет место (в особых случаях), а путем возникновения нового качества отношений.

В социальной ситуации развития подростка появляется принципиально новый компонент — отчуждение, т. е. дисгармония отношений в значимых содержательных областях. Дисгармония проявляется в деятельности, поведении, общении, внутренних переживаниях и ее совокупным результатом являются сложности при «врастании» в новые содержательные области. Дисгармония отношений возникает тогда, когда подросток выходит из привычной, комфортной для него системы отношений и не может еще войти (врасти) в новые сферы жизни. В таких условиях подросткам необходимы те качества, отсутствием которых они и характеризуются.

Для реализации потребности в активной социальной позиции студентам нужна деятельность, получающая признание других людей, деятельность, которая может придать им значение как члену общества. Характерно, что когда студент оказывается перед выбором общения с товарищами и возможности участия в общественно-значимых делах, подтверждающих его социальную значимость, он чаще всего выбирает общественные дела. Общественно полезная деятельность является для подростка той сферой, где он может реализовать свои возросшие возможности, стремление к самостоятельности, удовлетворив потребность в признании со стороны взрослых, создает возможность реализации своей индивидуальности.

## 1 Определение конфликтной ситуации

Цель работы - формирование навыков эффективного взаимодействия детей в различных ситуациях общения, поиска альтернативного выхода из конфликтной ситуации.

Задачи:

### ***Образовательные:***

- познакомить студентов с понятием «конфликт» и путями выхода из конфликтных ситуаций;
- обучить студентов основам проведения программы примирения с использованием восстановительных технологий;
- обучить технологии речевым средствам общения.

### ***Развивающие:***

- расширение круга приёмов решения конфликтных ситуаций;
- расширение круга структурирования материала;
- обогащение ключевых компетенций (коммуникативных, деятельностных и др.).

### ***Воспитательные:***

- формировать осознанное, уважительное и доброжелательное отношения к другому человеку, его мнению, мировоззрению, культуре; ответственного отношения к собственным поступкам;
- формировать готовность и способность вести диалог с другими людьми и достигать в нем взаимопонимания;
- развивать моральное сознания и компетентность в решении моральных проблем на основе личного выбора, формирование нравственных чувств и нравственного поведения;
- формировать коммуникативную компетентность в общении и сотрудничестве со сверстниками, взрослыми в процессе образовательной, творческой деятельности.

Куратор может проводить данные мероприятия в течение всего учебного года. Поискам выхода из конфликта необходимо уделять самое пристальное внимание. Нельзя замалчивать неприятную ситуацию. Только совместными усилиями можно избежать негативных последствий.

Вводная часть занятия включает ритуал приветствия и планирование игр и упражнений, которым будет посвящено занятие. Каждое занятие всегда начинается с приветствия, выполняющего важные функции установления (на начальных занятиях) или подтверждения (на последующих занятиях) эмоционально-позитивного контакта педагог — студент и формирования у студента направленности на сверстника и интереса к нему. Приветствие должно быть адресовано каждому участнику занятия, без исключения, выделяя тем самым его значимость. Инициатива приветствия на начальном этапе игровых занятий принадлежит педагогу. Он первый здоровается со студентами, не дожидаясь их приветствия, как это обычно принято, например, при встрече студента и преподавателя в техникуме. Педагог, здороваясь с обучающимся, обязательно должен назвать его по имени и коммуницировать ему — вербально или невербально — радость и удовлетворение от встречи.

Обычно в начале занятия студенты встают в круг вместе с педагогом. Важно, чтобы помимо индивидуальных, личностно-ориентированных приветствий, на занятиях прозвучало бы и приветствие всей группе, объединяющее обучающихся в единое целое, что способствовало бы формированию чувства принадлежности к группе.

Методы, которые можно использовать при проведении ситуационного кураторского часа:

1. Рассказ, объяснение, беседа - для оценки имеющихся знаний обучающихся о понятии, которое мы разбираем. Предложение новой информации по теме, обобщение материала.
2. Ролевые игры с моделированием проблемных ситуаций - для отработки новых стратегий реагирования и тактики поведения.

3. Практические упражнения, в которые включены все обучающиеся – возможность каждому решить предложенную ситуацию, развитие критического и аналитического мышления.

Для успешного усвоения детьми новых коммуникативных тактик в ситуациях общения, самостоятельного конструирования социально одобряемых форм общения, развития самоконтроля от куратора, требуется:

- знание сути конфликта и динамики его протекания,
- знание возрастных особенностей подростков, - обладание навыками самоконтроля,
- умение презентовать новые методы,
- доброжелательный настрой,
- создание в классе безопасной среды, где к каждому ученику и его мнению проявляют уважение.

### **3. Практическая часть проведения ситуационного кураторского часа.**

Цель: познакомить обучающихся с понятием «конфликт», с эффективными способами предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

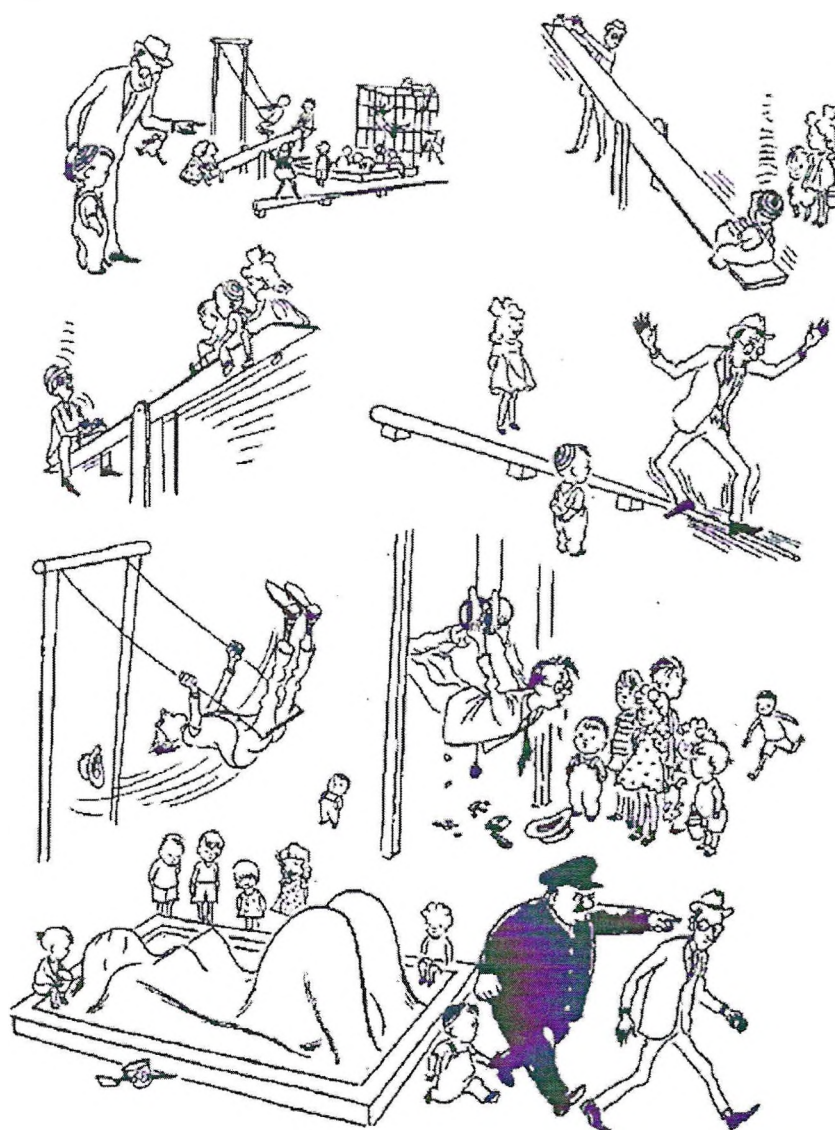
Задачи:

- актуализация знания понятия «конфликт»,
- развитие эмоционального интеллекта (способность распознавать свое эмоциональное состояние),
- развитие навыка саморегуляции в конфликтной ситуации,
- побуждение к самопознанию, самовоспитанию.

Участники: студенты 1-х курсов.

Оборудование: доска, мел, листы бумаги, ручки.

Опиши в чем суть конфликта по рисункам Херлуфа Бидструпа.



Зачастую студенты не осознают последствия своих поступков и не могут дать объективную оценку происходящему, действуют спонтанно под влиянием сиюминутных эмоций. Драки и конфликты – неотвратимые спутники раннего подросткового возраста. Можно рассмотреть довольно типичную ситуацию – драка на перемене, причиной которой послужили словесные оскорбления. Нет никаких сомнений в том, что это конфликт. При проведении ситуационного кураторского часа, непосредственно после произошедшего, целесообразно начать обсуждение с прояснения понятия «конфликт».





Определи конфликтогены в данных ситуациях:

Родители отправляют сына в магазин за картошкой, а он хочет продолжать играть в компьютерную игру.
Одноклассник пошутил по поводу новой стрижки своего соседа, а тот сломал в ответ его карандаш.
Бабушка попросила внука сделать музыку тише, но он наоборот усилил звук.
В автобусе один пассажир нечаянно толкнул другого, в ответ другой обозвал его бранными словами.

Вспомни свой плохой день в гимназии. Каков он был для тебя? Чувствовал (а) ты на кого-то обиду или раздражение?

---

---

---

---

Доводилось ли тебе быть свидетелем или участником конфликта в классном коллективе?

---

---

---

Какие чувства и эмоции ты испытывал(а) в тот момент? Что хотелось сделать?

---

---

---

---

К кому бы ты обратился (ась) за помощью в школе, дома в случае возникновения конфликтной ситуации, с целью ее разрешения?

Предлагаю озвучить все ассоциации, которые возникают, когда слышите слово «конфликт». Студентам можно предложить выполнить это упражнение на листочках. Время выполнения 5-7 минут. Подведем итог: что несет конфликт? Только ли отрицательные эмоции и неприятности? Или в нем есть и положительные стороны? Итак, конфликты – это часть нашей жизни, они естественны.

Конфликтные ситуации могут возникнуть из-за того, что мы разные: по-разному чувствуем и думаем, по-разному выражаем свои эмоции, у нас у всех

разный уровень контроля над своим эмоциональным состоянием. А какие эмоции ребята могли испытывать в произошедшей конфликтной ситуации? При обсуждении этого вопроса, если студенты будут затруднятся в описании своих психоэмоциональных состояний, можно рассказать о том, какие эмоции и чувства испытывают люди в различных ситуациях (страх, злость, интерес, радость, обида, раздражение и др.). После высказываний ребят, можно озвучить свое мнение: «Я тоже согласна, что ребята чувствовали злость». Злость – это громкое «НЕТ» тому, что происходит. Эту эмоцию испытывают все люди, только по-разному ее выражают.

Упражнение «Покажи злость».

Сейчас я попрошу вас изобразить злость.

Покажите мне, как она выглядит:

- складки под нижними веками,
- щеки подняты,
- морщинки у наружных уголков глаз,
- углы рта смещаются вверх и назад.

При этом человек может начать кричать, размахивать руками, сжимать кулаки, краснеть, учащается сердцебиение. Важно сделать акцент на том, что нельзя причинять физическую боль другому человеку, если ты злишься. Очень важно понимать, что когда ты злишься, нельзя никому причинять боль! Но подростки не всегда могут вовремя остановиться и сказать себе: «СТОП».

- Как вы, дорогие участники справляетесь с сильными эмоциями в конфликтной ситуации?
- Почему так важно понимать свое эмоциональное состояние в конфликте и управлять им? Потому что такая сильная эмоция как злость не поможет в разрешении конфликта. Когда мы злимся, мы не можем рассуждать здраво. Часто в пылу ссоры мы говорим необдуманные слова, о которых потом жалеем.



У каждого из обитателей леса есть любимая поговорка, которая отражает его стратегию поведения в конфликте. Соедини линией высказывание слева и того, кому оно, по-твоему мнению, принадлежит.

*Кто сильнее, тот и прав.*



*Уступка*

*Не подмажешь, не поедешь.*



*Борьба*

*Из двух спорящих умнее тот, кто замолчит.*



*Сотрудничество*

*Кто дарит – друзей наживает.*



*Компромисс*

*Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.*



*Избегание*

## 2 Техника «СУВОРОВ»

Сегодня мы потренируемся в технике «СУВОРОВ», которая поможет стать более выдержанным и научиться управлять своими негативным эмоциональным состоянием.

«СУВОРОВ»: Стоп – Упражнение – Воздух – Речь – Образ - Вперед.

Как только вы чувствуете сигналы нарастающей злости и гнева, нужно остановиться (Стоп), сделать упражнение на релаксацию, например, несколько раз сильно сжать и расслабить кулаки (Упражнение), затем сделать несколько глубоких входов с медленным выдохом (Воздух), далее сказать самому себе несколько предложений: «Он не стоит моих нервов», «Стоит быть умным, а не правым» (Речь), и представить какой-то образ для умиротворения (Образ). После этого скомандовать себе: «Вперед!» И переходить к другой деятельности. Подумайте, какой образ вам помогает успокоиться? В ходе работы студенты называли: кран, из которого брызжет бесконтрольно вода, но его можно при желании закрыть; горящий костер, который нужно залить водой или песком. У кого-то это образ спокойной воды. Необходимо обязательно проговорить с обучающимися о том, что это - наш внутренний инструмент, его никто не увидит.

Эту технику можно проводить со всей группой или с группой ребят, участвовавших в конфликтной ситуации.

Итак, внутреннее состояние мы отрегулировали.

### 3 Техника «Я-высказывание»

Теперь самое время научить студентов конструктивно решать конфликт через диалог и умение договариваться.

Для того чтобы разрешить конфликт нужно:

1. Отрегулировать свое эмоциональное состояние (техника «СУВОРОВ»).
2. Вступить в диалог с предложением договориться.
3. В диалоге использовать технику «Я-высказывание» (Ситуация + Я - чувство + Объяснение). Пример использования техники: «Когда ты меня обозвал, я разозлился, почувствовал обиду. Мне неприятны твои слова. Я бы хотел, чтобы ты сдерживал свои эмоции, и говорил конкретно, что тебя не устраивает в сложившейся ситуации».
4. Разговаривать спокойно, но уверенно. Если чувствуешь, что эмоции вновь берут верх – см.п.1.
5. Учитывать интересы другой стороны. Идти на уступки.
6. Предложить свой вариант решения, постараться найти оптимальный подход.

Предлагаю сейчас потренироваться. Пошаговое построение техники «Я-высказывание»:

1. Начинайте фразу описанием того факта, который не устраивает вас в поведении или действии другого человека. Никаких эмоций или оценки человека как личности. Например, так: «Когда ты опаздываешь...», «Когда ты обижаешься...».

2. Далее следует описать свои ощущения в связи с таким поведением. Например: «я раздражаюсь», «я волнуюсь», «я огорчаюсь», «я переживаю».

3. Потом нужно объяснить, какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих. Например: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоей обиды» и т.д.

4. В завершающей части фразы надо сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у

вас недовольство. «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

Можно работать в парах. Вам будет предложено две ситуации, которые вам необходимо будет разыграть и найти пути решения.

1) Преподаватель Нина Петровна сделала Толе несправедливое (по его мнению) замечание. Толя стал дерзить учительнице.

2) Ваня решил подшутить над одноклассником Колей, подставив ему подножку. Коля упал и больно ударился, поднявшись, он решил тут же отомстить обидчику и кинулся в драку.

#### **4. Подведение итогов. Рефлексия.**

Заключительная часть занятия — это своеобразное подведение итогов, рефлексия того, что было на занятии и обеспечение условий для плавного перехода из "мира свободы, фантазии и игры" в "мир реальности и обязанностей". Для подведения итогов в конце каждого занятия студенты могут снова сесть в круг и обменяться впечатлениями и мнениями. Завершающим штрихом, подводящим черту под занятием, должен стать ритуал прощания. Обычно в качестве такого ритуала используется действие объединяющего типа. В зависимости от этапа коррекционного процесса, его динамики, индивидуальных особенностей студентов это общение может быть вербальным или ограничиваться невербальным взаимодействием. Форму и интенсивность контакта педагог предлагает обучающимся с учетом его ответной реакции и индивидуальных особенностей, ориентируясь на обратную связь, предоставляемую студентом, — мимику, жесты, реакции, высказывания.

Итак, сегодня мы узнали, что конфликт — это столкновение противоположных интересов, стремлений, серьезное разногласие. Это часть нашей жизни. Главное в конфликте — понимать себя и свои эмоции и пытаться контролировать их. В контроле и тренировке выдержки поможет упражнение «СУВОРОВ», которое мы изучили.

Результатом мастер-класса является ознакомление участников новой стратегии в разрешении конфликтной ситуации с целью ее применения в практике воспитательной работы с обучающимися. Исследование собственного отношения к понятию «конфликт» и тех чувств, которые он вызывает. Тренировка одного из способов самоконтроля в конфликтной ситуации.

## Заключение

Конфликтные ситуации в жизни студентов – неизбежны. Задача взрослых - научить обучающихся экологичным способам выхода из конфликта, одним из которых является саморегуляция эмоционального состояния. Чем больше мы будем говорить о чувствах со студентами, помогать им «отражать» то, что они чувствовали в той или иной конфликтной ситуации, тем лучше они будут понимать себя и смогут в дальнейшем регулировать свое состояние на еще начальном этапе конфликта. Приобретенные навыки очень пригодятся обучающимся и в дальнейшей жизни.

## Список использованных источников

1. «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»- <http://windows.edu/ru>
2. «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collektion.edu/ru>
3. Каталог учебных изданий, электронного оборудования и электронных образовательных ресурсов для общего образования <http://www.ndce.edu.ru>
4. Школьный портал <http://www.portalschool.ru>
5. Федеральный портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>
6. Портал Math.ru: библиотека, медиатека, олимпиады, задачи, научные школы, история математики <http://www.math.ru>
7. Музыкальная коллекция Российского общеобразовательного портала <http://www.musik.edu.ru>
8. Международная ассоциация «Развивающее обучение» - МАРО [www.maro.newmail.ru](http://www.maro.newmail.ru)
9. Сайт образовательной системы Л.В. Занкова [www.zankov.ru](http://www.zankov.ru)
10. Культура общения. <http://culture.freest.org/>
11. Гусев Ю.В. Культура общения.  
<http://www.sociology.mephi.ru/docs/kulturologia/html/gusev.html>
12. Служба школьной медиации: практическое руководство: учеб.-метод. пособие / С.К. Рыженко, Л.М. Маркова. – Краснодар, 2017. – 47 с.
13. Рабочая тетрадь школьного медиатора-волонтера /сост. С.К. Рыженко, Л.М. Маркова. – Краснодар, 2017. – 30 с.