

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ  
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра конфликтологии

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры

Протокол №\_\_от\_\_. \_\_\_\_\_

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЫ**

**МЕДИАЦИЯ**

**37.03.02 «Конфликтология»**

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

Квалификация:

**Бакалавр**

Санкт-Петербург

## **1. Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине «Медиация» используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

### **1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине**

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Медиация» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом. Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

### **1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.**

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме экзамена.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

## 2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

№	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Доклады, дискуссия, устный опрос, коллоквиум, тест
2	Тема 1.2. Медиация как альтернативный метод разрешения споров	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
3	Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
4	Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
5	Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Доклады, дискуссия, устный опрос, коллоквиум, тест
6	Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Доклады, дискуссия, устный опрос, коллоквиум, тест
7	Тема 2.2. Подготовка к процедуре медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, дискуссия, деловая игра, ролевая игра, тренинг, кейс – стади,
8	Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, дискуссия, деловая игра, ролевая игра, тренинг, кейс –

			стади,
9	Тема 2.4. Результат процедуры медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, дискуссия, деловая игра, ролевая игра, тренинг, кейс – стади,
10	Тема 3.1. Информация в медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Практическое задание, дискуссия
11	Тема 3.2. Работа с интересами сторон	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	дискуссия, деловая игра, ролевая игра, тренинг
12	Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	ролевая игра, кейс – стади,
13	Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, дискуссия,
14	Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	дискуссия, деловая игра,
15	Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	ролевая игра, тренинг, кейс – стади,
16	Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, тренинг,
17	Тема 4.3. Антистрессовые методики	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	тренинг
18	Тема 4.4. Работа с возражениями в медиации	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	дискуссия, ролевая игра, тренинг
19	Тема 5.1. Коммерческая медиация	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	дискуссия, деловая игра
20	Тема 5.2. Особенности применения медиации при разрешении семейных споров	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	ролевая игра, кейс – стади,
21	Тема 5.3. Медиация в сверхнакаленном конфликте	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	дискуссия, деловая игра
22	Тема 5.4. Межкультурные особенности и медиация	ПК-2, ПК-3, ПК-7,	практическое

		ПК-8	задание, дискуссия,
23	Тема 5.5. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной собственностью	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	практическое задание, деловая игра
24	Тема 5.6. Медиация в административных спорах и судебная медиация	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	дискуссия, деловая игра, кейс – стади,
25	Тема 5.7. Особенности применения медиации при разрешении трудовых споров	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	деловая игра, кейс – стади,
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины			Зачет

### **3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций**

#### **3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)**

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

#### **3.2. Критерии оценивания (зачет)**

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«Не зачтено» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

**4. Типовые контрольные задания (тесты, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков**

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола  
(дискуссии, полемики, диспута, дебатов)**

Тема 1. Профессиональные и личностные качества посредника.

Тема 2. Межличностное восприятие участников переговоров.

Тема 3. Границы ответственности посредника в переговорах.

Тема 4. Культурные факторы, влияющие на стратегии и тактики поведения в переговорах.

Процедура оценивания

Оценка работы проводится по следующим критериям:

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент грамотно и убедительно формулирует свою позицию, демонстрируя знание темы.
Хорошо	Студент активно принимает участие в обсуждении темы, хотя не всегда выдвигает адекватные аргументы.
Удовлетворительно	Студент принимает участие в обсуждении темы по инициативе преподавателя.
Неудовлетворительно	Студент не высказывает своего мнения или высказывает неадекватные теме суждения.

**Круглый стол (с элементами деловой игры и диспута)**

**Тема для диспута: «Манипуляции во время переговоров: за и против»**

1. Проблема: Этичность использования манипулятивного воздействия на участников переговоров как со стороны оппонентов, так и со стороны третьей стороны (посредника).

2. Концепция диспута: диспут строится по принципу равноправного обмена мнениями: все участники диспута имеют право на свое мнение по данной теме и

предоставляют такое же право другим.

## Процедура оценивания

Оценка работы проводится по следующим критериям:

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Студент грамотно и убедительно формулирует свою позицию, демонстрируя знание темы.
Хорошо	Студент активно принимает участие в обсуждении темы, хотя не всегда выдвигает адекватные аргументы.
Удовлетворительно	Студент принимает участие в обсуждении темы по инициативе преподавателя.
Неудовлетворительно	Студент не высказывает своего мнения или высказывает неадекватные теме суждения.

## Кейс-метод

Процесс обучения с использованием кейс–метода представляет собой имитацию реального события, небольшие материальные и временные затраты и вариативность обучения. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

Цели кейс– метода в преподавании дисциплины заключаются в:

- активизации студентов;
- повышении мотивации к учебному процессу;
- овладении навыками анализа ситуаций и нахождение оптимального выхода из ситуаций;
- отработке умений находить информацию и работать с ней;
- моделировании решений данных ситуаций и в соответствии с заданием, представлении различных подходов к разработке планов действий;
- принятии правильного решения на основе группового анализа ситуации;
- приобретении навыков четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания и защиты своей точки зрения;

– выработке навыков критического оценивания различных точек зрения, осуществлении самоанализа, самоконтроля и самооценки.

Возможность использования кейс–метода оправдано в преподавании дисциплины. Использование кейс–метода при изучении дисциплины можно применять для решения задач различных уровней сложности.

Структура и содержание кейса:

- предъявление темы программы и занятия, проблемы, вопросов, задания;
- подобное описание практических ситуаций;
- сопутствующие факты, положения, варианты, альтернативы;
- учебно – методическое обеспечение:
- наглядный, раздаточный или другой иллюстративный материал;
- рекомендации “Как работать с кейсом”;
- литература основная и дополнительная;
- режим работы с кейсом;
- критерии оценки работы по этапам.

Порядок (алгоритм) работы с использованием кейс – метода

№ п/п	Наименование этапа	Время этапа занятия (мин)
1	Подготовка к занятию преподавателем и студентами	Домашняя работа
2	Организационная часть. Выдача кейса. Инструктаж по работе	5
3	Индивидуальная самостоятельная работа студентов с кейсом. Получение дополнительной информации	10
4	Проверка усвоения теоретического материала по теме	10
5	Работа студентов в микрогруппах	30
6	Дискуссия (коллективная работа студентов)	15
7	Оформление студентами итогов работы	10
8	Подведение итогов преподавателем	10

При подведении итогов применяются общепринятые критерии.

### Критерии оценок работы по этапам занятия

№	Наименование критерия	Количество баллов
1	Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
2	Новизна и неординарность решения проблемы	1
3	Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	2
4	Качество оформления решения проблемы	1
5	Этика ведения дискуссии	5
6	Активность работы всех членов микрогруппы	5
7	Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	-5
Итого:		15 (-% 5)

В качестве примера прилагается план проведения практического занятия (семинара) с использованием кейс-метода обучения. Занятие рассчитано на 90 мин.

### **Кейс-задача «Анализ социально-трудового конфликта и его разрешение путем переговоров»**

#### СТРУКТУРА КЕЙСА

##### Методическая часть

- Данный кейс входит в изучение темы: «Особенности переговоров в условиях сотрудничества и конфликтных ситуаций».
  - Дидактическая цель кейса: Развитие навыков анализа, диагностики и разрешения конфликта.
- Задачи по анализу кейса для студентов: выявить тип конфликта и механизм его развития, фрустрированные потребности оппонентов, выработать стратегии тактики переговоров для оптимального разрешения конфликта.;
- Организация работы над кейсом для преподавателя: кейс рекомендуется проводить в малых группах по 4-5 человек.

- Сюжетная часть (пример ситуации для кейса)

Компания «Б» — российское отделение зарубежной компании, занимающейся производством и продажей потребительских товаров. На российском рынке компания работает в течение 6 лет. За это время российское отделение превратилось в солидную фирму с несколькими фирменными магазинами и центральным офисом, где работают около 80 сотрудников.

В связи с растущим оборотом перед руководством компанией встала задача перехода на более совершенную компьютерную систему, обеспечивающую потребности управления товарами, бухгалтерского учета, анализа финансовой деятельности и других аспектов управления. Для этого была сформирована специальная группа, в которую вошли представители отдела информатики, отвечающего в компании за техническое сопровождение компьютерных технологий.

Конфликтная ситуация стала развиваться с момента внедрения новой компьютерной системы. В течение года компанию лихорадило из-за конфликта между бухгалтерией и отделом информатики. Внешним выражением конфликта были постоянные жалобы сторон друг на друга и взаимные обвинения. Работники бухгалтерии обвиняли отдел информатики в том, что его сотрудники не желают решать задачи, которые ставит бухгалтерия и которые необходимы для работы компании. Среди работников бухгалтерии постепенно укреплялось мнение, что отдел информатики занимается никому не нужными играми в компьютеризацию. Специалисты по компьютерам и программному обеспечению обвиняли бухгалтеров в том, что те ленивы и не желают толком разобраться в возможностях новой системы, и что они саботируют ее внедрение. Звучали также нелестные высказывания относительно умственных способностей работников бухгалтерии.

#### Информационная часть

Анализ конфликта проводится по следующей схеме:

1. Фрустрированные потребности участников конфликта, мотивы сторон.
2. Объект конфликта.
3. Представления об объекте конфликта каждой из сторон.
4. Основные причины конфликта.
5. Тип организационного конфликта.
6. Формула механизма развития конфликта.
7. Стратегии и тактики поведения каждой из конфликтующих сторон.
8. Рекомендации руководителю: перечень мероприятий по

урегулированию конфликта.

9. Примерный сценарий ведения переговоров со сторонами конфликта.

Сценарии решения кейса

При обсуждении кейсов целесообразно организовать межгрупповую экспертную оценку: дать возможность участникам выступить в качестве экспертов и обсудить результаты работы других групп.

Процедура оценивания

Оценка результатов работы группы проводится по следующим критериям:

Оценка	Критерии оценивания
Отлично	Участники группы грамотно и исчерпывающе ответили на все поставленные вопросы. Дали адекватную оценку результатам работы других групп.
Хорошо	Участники группы ответили грамотно и исчерпывающе на большинство вопросов по анализу ситуации. Активно участвовали в обсуждении результатов работы других групп.
Удовлетворительно	Участники группы в целом справились с заданием, хотя не ответили на некоторые вопросы. Приняли участие в обсуждении результатов работы других групп.
Неудовлетворительно	Участники группы не дали адекватного ответа на большинство поставленных вопросов. Не смогли оценить результаты работы других групп.

Перечень КЕЙСОВ для работы на практических занятиях (семинарах)

1. Кейс «Межличностный конфликт в авиакомпании «Ангара».
2. Кейс «Конфликтная ситуация в процессе адаптации молодого специалиста на предприятии «Алмаз»
3. Кейс «Медиационные технологии в разрешении коллективного трудового спора в ОАО «Морской порт Санкт-Петербург».
4. Кейс «Медиационные технологии в разрешении конфликта в ООО «Экватор-тренинг» (г. Санкт-Петербург)».
5. Кейс «Медиационные технологии в разрешении конфликта на предприятиях с иностранной рабочей силой».
6. Кейс «Медиационные технологии в разрешении конфликта в ОАО «Ак Барс аэро» (Республика Татарстан, г. Бугульма)».

7. Кейс Медиационные технологии в разрешении коллективного трудового спора в магазине компании ООО «Буквоед».
8. Кейс «Медиационные технологии в разрешении конфликта в ООО «Сибирский пивоваренный завод» (г. Нижневартовск)».
9. Кейс «Переговорные технологии в разрешении коллективного трудового спора на ЧТЗ «Уралтрак».
10. Кейс «Разрешение социально-трудовых споров с учетом возрастных особенностей (на базе Фонда социального страхования Российской Федерации)».
11. Кейс «Конфликт поколений в трудовых коллективах» (на примере коллектива Администрации Невского района Санкт-Петербурга).
12. Кейс «Медиационные технологии в урегулировании трудовых конфликтов» (на примере ОАО «Завод «Сланцы»).
13. Кейс «Кейс «Посредничество как технология разрешения социально-трудового конфликта в ФГУП «Росморпорт» г. Санкт-Петербург».
14. Кейс «Выработка умений и навыков конфликтологического консультирования. КТС в ОАО «Ленэнерго».
15. Кейс «Выработка умений и навыков конфликтологического консультирования. Трудовой спор ООО «Клиринг».

## **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

### **Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (зачету)**

1. Социокультурные основания и культурно-исторические контексты медиации.
2. Формы участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
3. Концепция и принципы медиации.
4. Зарубежное законодательство о медиации.
5. Российское законодательство о медиации.
6. Типы медиаторов: официальные и неофициальные, профессиональные и непрофессиональные
7. Функции медиатора.
8. Профессиональные этические принципы медиатора.
9. Профессиональные качества медиатора.
10. Кодекс медиатора в России. Структура и основные положения.
11. Понятие и условия «медиабельности» конфликта.
12. Виды (модели) медиации.
13. Структурный анализ конфликта в медиации. Основные структурные элементы конфликта.
14. Структурный анализ конфликта в медиации. Уровни существования межличностного конфликта.

15. Динамический анализ конфликта в медиации. Латентный период конфликта.
16. Динамический анализ конфликта в медиации. Открытый период конфликта.
17. Виды завершения конфликта. Роль медиации в разрешении конфликта.
18. Виды последствий конфликта. Медиация как профилактика негативных последствий конфликта.
19. Поведенческий анализ конфликта в медиации. Стратегии поведения в конфликте.
20. Поведенческий анализ конфликта в медиации. Тактики поведения в конфликте.
21. Поведенческий анализ конфликта в медиации. Коммуникативные позиции и стили.
22. Мотивационный анализ конфликта в медиации.
23. Причинный анализ конфликта по Х.Бессемеру.
24. Трансактный анализ конфликта в медиации. Эго-состояния «Родителя», «Взрослого» и «Ребенка».
25. Трансактный анализ конфликта в медиации. Параллельные и пересекающиеся транзакции. Техника «психологического айкидо».
26. Коммуникация в конфликте и медиации. Элементы коммуникативного процесса.
27. Коммуникация в конфликте и медиации. Барьеры коммуникации.
28. Коммуникация в конфликте и медиации. Структура сообщения.
29. Межличностное восприятие в конфликте.
30. Классификация техник медиации.
31. Факторы эффективности вопросительных средств в медиации.
32. Использование вопросов в медиации. Открытые вопросы.
33. Использование вопросов в медиации. Закрытые вопросы.
34. Использование вопросов в медиации. Альтернативные вопросы.
35. Использование медиатором невопросительных высказываний в качестве вопросительных средств.
36. Техника «накопления согласия» в медиации.
37. Техника «мягкого интервью» в медиации.
38. Информационная обратная связь и ее значение в медиации.
39. Функции техник активного слушания в медиации.
40. Техники активного слушания в медиации. Молчаливое слушание и повторение.
41. Техника резюмирования в медиации.
42. Техника перефразирования в медиации.
43. Клиент-центрированный (понимающий) диалог как основа медиации.
44. Функции техник эмпатического слушания в медиации.
45. Анализ эмоционального опыта в медиации. Эмоциональные ключи и прототипические ситуации.
46. Описание эмоционального опыта в медиации. Эмотивная и

экспрессивная лексика. Алекситимия и ее преодоление в медиации.

47. Использование синонимического словаря эмоций в медиации.

48. Использование вопросительных средств при анализе эмоционального опыта в медиации.

49. Эмпатические высказывания как средство описания медиатором эмоционального опыта участников конфликта: признаки, функции, примеры.

50. Эмоциональное резюме как средство описания медиатором эмоционального опыта участников конфликта: признаки, функции, примеры.

51. Эмоциональное перефразирование как средство описания медиатором эмоционального опыта участников конфликта: признаки, функции, примеры.

52. Способы регулирования эмоционального напряжения в медиации.

53. Этапы медиации по Ю.Е.Алешиной

54. Этапы медиации по Х.Бесемеру

55. Этапы медиации по О.В.Аллахвердовой

56. Кокус как элемент медиации: функции и правила.

57. Содержание первого этапа переговоров с участием медиатора.

58. Аналитический этап переговоров с участием медиатора: структура и процедуры.

59. Эвристический этап переговоров с участием медиатора: структура и процедура.

60. Содержание четвертого этапа переговоров с участием медиатора.

