

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

Кафедра конфликтологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МЕДИАЦИЯ

Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы бакалавриата
по направлению подготовки

37.03.02 «Конфликтология»

Профиль подготовки «Социально-трудовые конфликты»

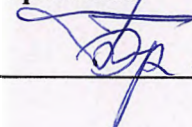
Квалификация:

Бакалавр

Согласовано:

Руководитель ОПОП по направлению
37.03.02 – «Конфликтология»

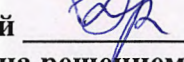
Профиль «Социально-трудовые
конфликты»



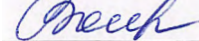
Г. М. Бирженюк

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
конфликтологии

«01» июня 2020 г., протокол №10

Зав. кафедрой  Г. М. Бирженюк
Рекомендована решением Методического совета

«15» июня 2020 г., протокол № 10

Секретарь МС  А.М. Волкова

Авторы-разработчики:



Т.В. Ефимова

г. Санкт-Петербург

СТРУКТУРА

1. Цель и задачи освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Требования к результатам освоения дисциплины
4. Тематический план изучения дисциплины
5. Содержание разделов и тем дисциплины
6. План лабораторных занятий
7. Образовательные технологии
8. План самостоятельной работы студентов
9. Контроль знаний по дисциплине
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов
2. Методические рекомендации по подготовке к лабораторным занятиям
3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ
4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Оценочные и методические материалы

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Глоссарий

Методические рекомендации для преподавателя по дисциплине

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Целью дисциплины «Медиация» является формирование у обучающихся базовых навыков медиатора (коммуникативных, переговорных, процедурных), а также навыков по применению медиационных технологий в различных направлениях деятельности, по управлению конфликтом и ведению переговорного процесса.

Задачи освоения дисциплины: освоение медиации как внесудебного способа урегулирования конфликта; обучение применению медиационных технологий в различных сферах профессиональной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:

Медиация представляет собой порядок урегулирования споров с помощью избираемого сторонами третьего лица, именуемого медиатором. Сущность данной процедуры состоит в том, что медиатор оказывает сторонам содействие в ведении переговоров и достижении взаимоприемлемого соглашения по спору. Медиация относится к числу альтернативных способов урегулирования споров, наряду, например, с непосредственными переговорами между сторонами, третейским судом (арбитражем), претензионным порядком и др. Указанные процедуры являются альтернативными по отношению к государственной судебной системе и их применение связано с возможностью выбора по взаимному соглашению спорящих сторон.

Исходя из этого, курс «Медиация» является одним из важных в структуре подготовки бакалавров конфликтологии, и находится в связи с такими дисциплинами как «Трудовые конфликты», «Юридическая конфликтология», «Семейные конфликты» «Тренинг коммуникаций» и др.

Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ модулей данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых дисциплин				
		1	2	3	4	5
1	Трудовые конфликты	+	+	+	+	+
2	Юридическая конфликтология	+	+	+	+	+
3	Семейные конфликты		+	+	+	+
4	Тренинг коммуникаций		+	+	+	+

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

– способность проводить исследования по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных методологических и теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия (ПК-2);

– способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных

наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);

– способностью определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7);

– способностью и готовностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:	способы проведения исследований по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных методологических и теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия (ПК-2)
Уметь:	проводить исследования по проблемам конфликтного и мирного взаимодействия в обществе, анализировать конфликт и мир с использованием различных методологических и теоретических подходов, выявлять элементы конфликтов и мира, определять детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия (ПК-2) применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира (ПК-3);
Владеть:	способностью определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7); способностью и готовностью соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8).

Знания, умения и навыки характеризуют этапы формирования компетенций и обеспечивают достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

4. Тематический план изучения дисциплины

См. приложение

5. Содержание разделов и тем дисциплины

Модуль 1. «Введение в медиацию»

Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы

Понятие, предмет и система альтернативного разрешения споров. Принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. Судебная система и альтернативное разрешение споров. Введение в гражданское процессуальное и арбитражное процессуальное право.

Общая характеристика примирительных процедур в гражданском и арбитражном процессах.

Тема 1.2. Медиация как альтернативный метод разрешения споров

История медиации как метода альтернативного разрешения споров. Понятие медиации. Посредничество и медиация. Соотношение понятий "конфликт", "конфликтология" и "медиация". Основные принципы медиации. Различные подходы в медиации. Преимущества и недостатки по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров.

Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область

Медиация и юриспруденция. Основы гражданского законодательства. Медиация и психология. Медиация и психолингвистика. Медиация и другие области человеческой деятельности. Философия метода. Медиация и доступ к правосудию. Основы регулирования медиативной деятельности в Российской Федерации.

Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации

Принципы в медиации. Конфиденциальность. Добровольность. Нейтральность и беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость ("прозрачность"). Равноправие сторон.

Инструменты медиации. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Инструменты медиации, их виды и значение. Целесообразность применения отдельных инструментов в процедуре медиации.

Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации

Субъективная картина мира. Восприятие. Фильтры восприятия. Роль установок. Коммуникация в ходе медиативной беседы. Специальные методы работы в медиативном пространстве с эмоциональной составляющей конфликта.

Модуль 2. «Медиация как процедура»

Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации

Требования, предъявляемые к медиатору. Медиатор как профессионал и как личность. Роль медиатора в процедуре медиации. Функции медиатора в процессе медиации. Профессиональная этика медиаторов. Организация работы медиатора. Различные школы и подходы в медиации. Понимающий подход.

Тема 2.2. Подготовка к процедуре медиации

Обращение сторон к медиатору или организации, обеспечивающей проведение процедуры медиации. Выбор медиатора. Критерии возможности рассмотрения спора с помощью процедуры медиации. Определение возможности урегулирования данного спора сторон с помощью процедуры медиации. Правила проведения процедуры медиации. Заключение соглашения о проведении процедуры медиации.

Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации

Процедура медиации и ее фазы. Значение фаз в медиации. Подходы специалистов к определению количества и значения фаз медиации.

Первая фаза медиации. Цели и задачи первой фазы медиации.
Вторая фаза медиации. Цели и задачи второй фазы медиации.
Третья фаза медиации. Цели и задачи третьей фазы медиации.
Четвертая фаза медиации. Цели и задачи четвертой фазы медиации.
Пятая фаза медиации. Цели и задачи пятой фазы медиации. Формулирование договоренности/соглашения. Предупреждение неисполнения договоренностей и выработка механизмов преодоления трудностей в процессе осуществления решений, отраженных в медиативном соглашении. Подписание медиативного соглашения. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

Тема 2.4. Результат процедуры медиации

Критерии оценки результата процедуры медиации. Завершение медиации (когда прекращается процедура медиации). Соглашение сторон об урегулировании спора и его соотношение с мировым соглашением и судебным решением. Правовая природа соглашения об урегулировании спора. Исполнение соглашения об урегулировании спора (медиативного соглашения). Утверждение медиативного соглашения об урегулировании спора судом, третейским судом.

Практические занятия

Составление примерного соглашения об урегулировании спора с помощью процедуры медиации в малых группах. Перекрестная проверка группами соглашений (тестирование соглашений на возможность исполнения).

Подготовка эссе о возможности применения медиации при разрешении конкретного спора.

Модуль 3. «Медиативный подход»

Тема 3.1. Информация в медиации

Значение информации в медиации. Цели и способы передачи информации. Уровни информации в медиации. Возможности позитивной коммуникации. Способы объективизации фактов. Вопросы как способ получения и прояснения информации. Невербальное общение в медиации. Систематизация полученного материала.

Взаимодействие картин мира в процессе медиации

Фильтры восприятия. Индивидуальная и общая реальности. Искажение реальности. Влияние внутренней установки на картину мира.

Тема 3.2. Работа с интересами сторон

Понятие "центральной" проблемы. Позиционное мышление. Иерархии потребностей.

Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации

Участие в медиации представителей сторон и их статус. Определение необходимости участия в процедуре медиации психологов, юристов, экспертов и т.д. и их статус.

Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации

Медиация при разрешении семейных споров (разводов, раздела имущества, наследственных споров, споров об определении места жительства ребенка). Основы

семейного, трудового, корпоративного права. Медиация при разрешении трудовых споров. Медиация при разрешении гражданско-правовых споров. Медиация при разрешении корпоративных споров.

Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации

Предпосылки и препятствия для формирования института медиации в России. Правовое регулирование медиации в России и в зарубежных странах. Российская практика медиации. Деятельность по продвижению медиации. Реклама медиации. Европейский кодекс поведения для медиаторов. Ответственность медиатора. Репутация медиатора.

Модуль 4. «Работа в зоне конфликта»

Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации

Агрессия: определение и основные теории. Типы агрессии. Социальные детерминанты агрессии. Внешние детерминанты агрессии. Превентивные меры и управление агрессией. Факторы, способствующие агрессии.

Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика

Синдром эмоционального выгорания как заболевание: симптомы и последствия. Способы профилактики синдрома эмоционального выгорания. Синдром эмоционального выгорания медиатора. Профилактика синдрома эмоционального выгорания медиатора.

Тема 4.3. Антистрессовые методики

Стресс - необходимое переживание. Позитивная сторона стресса. Длительный стресс. Адаптационная роль стресса. Долгосрочные и краткосрочные методы борьбы со стрессом.

Тема 4.4. Работа с возражениями в медиации

Возможности типологического подхода к личности в медиации. "Молчащий клиент". "Трудный клиент". Клиент "нет". Лингвистические способы работы с возражениями.

Модуль 5. «Особенности применения медиации»

Тема 5.1. Коммерческая медиация

Виды коммерческих/бизнес-конфликтов и споров, связанных с ведением хозяйственной деятельности. Эмоции в бизнес-конфликтах и работа с ними в медиации. Особенности разрешения коммерческих споров с помощью медиации.

Медиация в многостороннем конфликте и при сопровождении долгосрочных проектов

Особенности многосторонних конфликтов. Медиация при работе с групповым конфликтом. Медиация и медиативное сопровождение долгосрочных сложных проектов.

Тема 5.2. Особенности применения медиации при разрешении семейных споров

Эффективность медиации при разрешении семейных споров. Особенности процедуры медиации при разрешении семейных споров. Участие несовершеннолетних лиц в процедуре медиации. Возможности медиации в работе органов опеки и попечительства, комиссий по делам несовершеннолетних и иных органов по делам семьи, несовершеннолетних и молодежи.

Тема 5.3. Медиация в сверхнакаленном конфликте

Особенности поведения медиатора в сверхнакаленном конфликте. Причины агрессивного поведения. Работа с собственными эмоциями медиатора. Техники работы с клиентом в сверхнакаленном конфликте.

Тема 5.4. Межкультурные особенности и медиация

Зависимость мнений от религиозной идентичности. Конфессиональные особенности и их проявление в процедуре медиации. Позиции большинства. Национальная толерантность. Религиозные проблемы России. Медиативный подход в культуре общественных отношений.

Тема 5.5. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной собственностью

Виды гражданско-правовых договоров. Особенности разрешения гражданско-правовых споров между физическими лицами. Особенности разрешения гражданско-правовых споров между физическими и юридическими лицами. Особенности разрешения потребительских конфликтов. Особенности споров по вопросам интеллектуальной собственности. Работа Всемирной организации интеллектуальной собственности в области разрешения конфликтов с помощью процедуры медиации.

Тема 5.6. Медиация в административных спорах и судебная медиация

Возможности медиации при разрешении административно-правовых споров. Критерии применения медиации при разрешении административных споров. Особенности процедуры медиации с участием административных органов. Возможности медиации, включенной в судебную систему. Обучение судей медиации.

Медиация в восстановительном правосудии и ювенальной юстиции"

Особенности применения медиации в уголовно-правовой сфере. Возможности медиации в сфере ювенальной юстиции.

Тема 5.7. Особенности применения медиации при разрешении трудовых споров

Эффективность медиации при разрешении трудовых споров. Особенности и принципы работы штатного медиатора компании. Возможности медиации в работе кадровой службы. Медиативный подход в работе с персоналом.

6. План лабораторных занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Наименование и содержание лабораторных занятий, литература для подготовки к занятиям	Формируемые компетенции	Формы контроля усвоения знаний
		Модуль 1. «Введение в медиацию»		
1.	Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	1. Виды Альтернативного разрешения споров 2. Законодательство об АСР 3. Виды посредничества Литература: 1,2,4	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Практическое задание, дискуссия, устный опрос
2.	Тема 1.2. Медиация как альтернативный	1. Российское законодательство о медиации 2. Основные модели правового	ПК-2, ПК-3, ПК-7,	Доклады

	метод разрешения споров	регулирования посредничества. 3. Медиация в странах СНГ 4. Обязательное обращение к медиации при разрешении споров Литература: 1,2,4	ПК-8	
3.	Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область	1. Медиация и психологическое консультирование 2. Медиация и юридическое консультирование 3. Медиация и системная семейная терапия Литература: 1,2,3,4	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексивный отчет
4.	Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации	1. Принципы медиации в законе 193 ФЗРФ 2. Конфиденциальность и исключения 3. Равноправие сторон в медиации 4. Нейтральность и беспристрастность медиатора 5. Принцип добровольности Литература: 1,2,3,4	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Устный опрос, практическое задание
5.	Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации	1. Коммуникация в медиации 2. Каналы восприятия информации 3. Особенности коммуникации в конфликте: фильтры восприятия и искажения Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Ролевая игра, тренинг
		Модуль 2. «Медиация как процедура»		
6.	Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации	1. Кто может быть медиатором 2. Функции медиатора 3. Саморегулируемые организации медиаторов Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Доклад
7.	Тема 2.2. Подготовка к процедуре медиации	1. Модели интеграции медиации в судебные процедуры 2. Применение медиационных технологий при рассмотрении отдельных категорий гражданских дел 3. Применение медиационных технологий при подготовке дела к судебному разбирательству Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексивный отчет, практическое задание

8.	Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	1. Стадии медиации 2. Назначение каждой стадии 3. Задачи медиатора и сторон 4. Акценты в коммуникации на разных стадиях 5. Кокус Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Тест, устный опрос
9.	Тема 2.4. Результат процедуры медиации	1. Заключение соглашения 2. Проверка на реалистичность и исполнимость 3. Гарантии и санкции в случае нарушения 4. Нотариальное удостоверение медиативного соглашения Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексивный отчет
		Модуль 3. «Медиативный подход»		
10	Тема 3.1. Информация в медиации	1. Цели и способы передачи информации. 2. Уровни информации в медиации 3. Модели передачи информации 4. Вопросы как способ получения и прояснения информации. Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	тренинг
11	Тема 3.2. Работа с интересами сторон	1. Интересы и позиции 2. Иерархия потребностей 3. Работа со скрытыми интересами Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Практическое задание, деловая игра
12	Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	1. Участие адвокатов в процедуре медиации 2. Третьи лица в споре, не заявляющие самостоятельных требований 3. Привлечение экспертов Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексивный отчет
13	Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с	1. Корпоративные споры 2. Споры по определению порядка общения 3. Споры по разделу имущества 4. Трудовые споры Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Доклады, Ролевая игра

	помощью медиации			
14	Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации	1. Законодательство о продвижении медиации 2. Этический кодекс медиатора Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексивный отчет, доклады
		Модуль 4. «Работа в зоне конфликта»		
15	Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации	1. Трудные клиенты в медиации 2. Нейтрализация агрессии 3. Агрессия как индикатор потребности Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Практическое задание, тренинг
16	Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика	1. Риски помогающих профессий 2. Этапы выгорания 3. Саморегуляция Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	тест
17	Тема 4.3. Антистрессовые методики	1. Процедура как профилактика 2. Техники саморегуляции 3. Экспресс методики восстановления Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Тренинг
18	Тема 4.4. Работа с возражениями в медиации	1. Возражение как скрытый интерес 2. Аргументация в медиации 3. Роль вопросов при работе с возражениями Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Ролевая игра
		Модуль 5. «Особенности применения медиации»		
19	Тема 5.1. Коммерческая медиация	1. Особенности коммерческих споров 2. Состав участников в корпоративных спорах 3. Позитивные последствия Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Устный опрос, практическое задание
20	Тема 5.2. Особенности применения медиации при разрешении семейных споров	1. Классификация семейных конфликтов 2. Особенности проведения медиации в спорах между супругами 3. Деятельность органов опеки и попечительства 4. Медиация с участием подростков Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Ролевая игра, дискуссия

21	Тема 5.3. Медиация в сверхнакаленном конфликте	1. Уровни конфликта 2. Динамика конфликта 3. Челночная медиация Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Доклады, устный опрос
22	Тема 5.4. Межкультурные особенности и медиация	1. Учет культурных особенностей 2. Ко-медиация 3. Документарное оформление Литература: 1,2,3,4,5		Деловая игра, тест
23	Тема 5.5. Особенности применения медиации при разрешении гражданско- правовых споров и споров, связанных с интеллектуально й собственностью	1. Определение круга участников спора 2. Документарное оформление 3. Особенности законодательства Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексив ный отчет
24	Тема 5.6. Медиация в административн ых спорах и судебная медиация	1. Новации законодательства: 197 ФЗ РФ 2. Судебные примирители 3. Процедура судебного примирения 4. Мировое и медиативное соглашение Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексив ный отчет, деловая игра
25	Тема 5.7. Особенности применения медиации при разрешении трудовых споров	1. Законодательное ограничения применения медиации в трудовых спорах 2. Горизонтальные и вертикальные конфликты 3. Медиация как метод организационного развития Литература: 1,2,3,4,5	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Рефлексив ный отчет, деловая игра

7. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине для успешного освоения применяются различные образовательные технологии, которые обеспечивают развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Методы / Формы	Лекции	Лабораторные занятия
Диалого-дискуссионное обсуждение проблем	+	+

Работа в команде		+
Case-study	+	+
Поисковый метод		+
Проектный метод		+
Исследовательский метод		+

8. План самостоятельной работы студентов

№ п/п	Содержание самостоятельной работы студентов	Формируемые компетенции	Форма отчетности студента
1	Изучение литературы и и нормативно правовых актов по теме.	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Представления обоснованной и развернутой структуры работы
2	Подготовка к семинарскому занятию.	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Опрос на практическом занятии
3	Работа над лекционным материалом	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Опрос, тестирование
4	Подготовка к защите реферата	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Защита реферата
5	Подготовка к контрольной работе	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Контрольная работа
6	Самотестирование	ПК-2, ПК-3, ПК-7, ПК-8	Тестирование

9. Контроль знаний по дисциплине

По дисциплине предусмотрены текущий контроль и промежуточная аттестация.

Текущий контроль успеваемости студента – одна из составляющих оценки качества усвоения образовательных программ. Текущий контроль проводится в течение семестра.

Промежуточная аттестация проводится по окончании изучения дисциплины в виде зачет. Вопросы к промежуточной аттестации сформулированы в разделе «**Оценочные и методические материалы**».

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Конфликтолог - профессия XXI века: учебное пособие / СПб Гуманит. ун-т профсоюзов; науч. ред. Г. М. Бирженюк. - 2-е изд. - СПб.: Изд-во СПбГУП, 2014. – Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/K 64-927088&bns_string=IBIS

2. Медиация: учебник для студ. / ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковский. - М.: Статут, 2016. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/92521>

3. Мельниченко Р.Г. Медиация: [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. - М.: Дашков и К', 2018. – Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=88.5/M 48-009364408&bns_string=IBIS

б) Дополнительная литература:

4. Иванова Т. В. Правовая аргументация: учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Т. В. Иванова, О. В. Никитина. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/431525>
5. Нигматуллина Т. А. Политическая медиация: учебное пособие для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2020. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454094>
6. Переговоры как регулятор социально-трудовых отношений: концепция, методика, технологии: научное издание / Г. М. Бирженюк [и др.]; науч. ред. А.С. Запесоцкий; СПб Гуманит. ун-т профсоюзов. - СПб.: Изд-во СПбГУП, 2018. – Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=65.05/П 27-990013519&bns_string=IBIS
7. Социально-трудовые отношения в постсоветской России: национально-культурная специфика, проблемы формирования, ресурсы и стратегии оптимизации: научное издание / Г. М. Бирженюк [и др.]; науч. ред. А. С. Запесоцкий; рук. авт. кол. А. П. Марков. - СПб.: Изд-во СПбГУП, 2019. – Режим доступа: http://library.gup.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&sys_code=60.5/С 69-861075877&bns_string=IBIS
8. Степанов Е.И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов: учебное пособие. - М.: URSS, 2014. (и др. г. изд.)
9. Титова Н.К. Системы разрешения споров в контексте проблем становления гражданского общества в России [Электронный ресурс]: монография / Н.К. Титова. — М.: Юстиция, 2016. — Режим доступа: <http://book.ru/book/922024>

в) Периодические издания

1. Журнал «Конфликтология», СПб.: издательство «Фонд развития конфликтологии». ISSN: 2310-6085. Журнал зарегистрирован ВАК Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-21410 от 22 июня 2005 г., Индекс издания в каталоге агентства "Роспечать" 20809.
2. Журнал «Медиация и право» Учредитель и издатель ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования» Свидетельство о регистрации: ПИ №ФС77-2489. Журнал зарегистрирован в Федеральной службе по надзору и соблюдению законодательства в сфере коммуникаций и охране культурного наследия

г) Лицензионное программное обеспечение

1. DirectumRX ВУЗ;
2. ESET NOD32 Antivirus Business Edition renewal;
3. ESET Mail Security для Microsoft Exchange Server;
4. Семейство программ Microsoft Office Standart Russian (Включает набор продуктов: Word, Excel, PowerPoint, Publisher, Outlook);
5. Mirapolis Virtual Room;
6. Антиплагиат;
7. КонсультантПлюс
8. Обеспечено доступом к сети «Интернет» и электронной информационно-образовательной среде СПбГУП.

д) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт СПбГУП: <http://www.gup.ru/>
2. Электронно-библиотечная система СПбГУП <http://library.gup.ru>
3. Системы поддержки самостоятельной работы СПбГУП: <http://edu.gup.ru/>
4. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (версия ПРОФ), установленная в Университете
5. Российское образование <http://www.edu.ru/>
6. Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>
7. Электронно-библиотечная система <http://e.lanbook.com/>

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудиторный фонд с демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения, методические ресурсы кафедры, фонды Научной библиотеки.

Изучение дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

1. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента. В современных условиях дидактическое значение самостоятельной подготовки неизмеримо возрастает, а ее цели состоят в том, чтобы:

- повысить ответственность самих обучаемых за свою профессиональную подготовку, сформировать в себе личностные и профессионально-деловые качества;
- научить студентов самостоятельно приобретать знания, формировать навыки и умения, необходимы для конфликтологической деятельности;
- развивать в себе самостоятельность в организации, планировании и выполнении заданий, определяемых учебным планом и указаниями преподавателя.

Достигнуть этих целей в ходе самостоятельной работы при изучении дисциплины возможно только при хорошей личной организации своего учебного труда, умении использовать все резервы имеющегося времени и подчинить их профессиональной подготовке.

Самостоятельная работа как метод обучения включает:

- изучение и конспектирование обязательной литературы в соответствии с программой дисциплины;
- ознакомление с литературой, рекомендованной в качестве дополнительной;
- изучение и осмысление специальной конфликтологической и юридической терминологий и понятий;
- изучение и отработка нормативных актов, комментариев к ним, проведение сравнительного анализа с предыдущим;
- сбор материала и написание контрольных, конкурсных и дипломных работ;
- изучение указанной литературы для подготовки к зачету.
- Основными компонентами содержания данного вида работы являются:
- творческое изучение учебных пособий и научной литературы;
- умелое конспектирование;
- участие в различных формах учебного процесса, научных конференциях, в работе кружков и т. д.;
- получение консультаций у преподавателя по отдельным проблемам курса;
- получение информации и опыта о работе профессионалов в процессе практики;
- знакомство с конфликтологической литературой при формировании своей личной библиотеки и др.

2. Методические рекомендации по подготовке к лабораторным занятиям

Лабораторные занятия — важная форма учебного процесса. Они способствуют закреплению и углублению знаний, полученных студентами на лекциях и в результате самостоятельной работы над научной и учебной литературой и нормативными источниками. Они призваны развивать самостоятельность мышления, умение делать выводы, связывать теоретические положения с практикой, формировать профессиональные навыки будущих конфликтологов. Кроме того, семинары — это средство контроля преподавателей за самостоятельной работой студентов, они непосредственно влияют на уровень подготовки к итоговым формам отчетности —

зачетам и зачетам.

Лабораторные занятия являются аудиторными и проводятся по заранее известным темам. Методологическим обоснованием их необходимости служит тот факт, что социально-профессиональная компетентность специалиста в сфере конфликтологии, как личностное интегративно-формируемое качество, проявляется в адекватности решения стандартных и нестандартных задач, различных социальных и профессиональных ситуаций. Для развития самостоятельной познавательной деятельности студентов на практических занятиях необходимо вводить элементы проблемности, основанные на вскрытии и разрешении различных противоречий. Одной из форм реализации этого постулата является опора на принцип проектной работы студентов.

В выступлении на семинарском занятии должны содержаться следующие элементы:

- четкое формулирование соответствующего теоретического положения в виде развернутого определения;
- приведение и раскрытие основных черт, признаков, значения и роли изучаемого явления или доказательства определенного теоретического положения;
- подкрепление теоретических положений конкретными фактами или примерами из практики.

Для качественного и эффективного изучения дисциплины необходимо овладение навыками работы с книгой, воспитание в себе стремления и привычки получать новые знания из научной и иной специальной литературы. Без этих качеств не может быть настоящего специалиста ни в одной области деятельности.

Читать и изучать, следует, прежде всего, то, что рекомендуется к каждой теме программой, планом семинарских занятий, перечнем рекомендуемой литературы.

Когда студент приступает к самостоятельной работе, то он должен проявить инициативу в поиске специальных источников. Многие новейшие научные положения появляются, прежде всего, в статьях, опубликованных в Научной электронной библиотеке, а также журналах гуманитарного профиля: «Вопросы психологии», «Психологический журнал» и др.

Надо иметь в виду, что в каждом последнем номере издаваемых журналов публикуется библиография всех статей, напечатанных за год, это облегчает поиск нужных научных публикаций.

Работа с научной литературой, в конечном счете, должна привести к выработке у студента умения самостоятельно размышлять о предмете и объекте изучения, которое должно проявляться:

- в ясном и отчетливом понимании основных понятий и суждений, содержащихся в публикации, разработке доказательств, подтверждающих истинность тех или иных положений;
- в понимании студентами обоснованности и целесообразности, приводимых в книге и статье примеров, поясняющих доказательства и выводы автора. При этом будет уместно, если студент самостоятельно приведет дополнительные примеры к этим выводам;
- в отделении основных положений от дополнительных, второстепенных сведений;
- в способности студента критически разобраться в содержании публикации, определить свое отношение к ней в целом, дать ей общую оценку, характеристику.

Содержание лабораторных занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Тематика самостоятельной работы содержание практических (семинарских) занятий, литература для подготовки	Формы контроля усвоения знаний
		Модуль 1. «Введение в медиацию»	
1.	Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	1. Виды Альтернативного разрешения споров 2. Законодательство об АСР 3. Виды посредничества Литература: 1,2,4	Практическое задание, дискуссия, устный опрос
2.	Тема 1.2. Медиация как альтернативный метод разрешения споров	1. Российское законодательство о медиации 2. Основные модели правового регулирования посредничества. 3. Медиация в странах СНГ 4. Обязательное обращение к медиации при разрешении споров Литература: 1,2,4	Доклады
3.	Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область	1. Медиация и психологическое консультирование 2. Медиация и юридическое консультирование 3. Медиация и системная семейная терапия Литература: 1,2,3,4,6	Рефлексивный отчет
4.	Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации	1. Принципы медиации в законе 193 ФЗРФ 2. Конфиденциальность и исключения 3. Равноправие сторон в медиации 4. Нейтральность и беспристрастность медиатора 5. Принцип добровольности Литература: 1,2,3,4	Устный опрос, практическое задание
5.	Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации	1. Коммуникация в медиации 2. Каналы восприятия информации 3. Особенности коммуникации в конфликте: фильтры восприятия и искажения Литература: 1,2,3,4,5,6	Ролевая игра, тренинг
		Модуль 2. «Медиация как процедура»	
6.	Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации	1. Кто может быть медиатором 2. Функции медиатора 3. Саморегулируемые организации медиаторов Литература: 1,2,3,4,5	Доклад
7.	Тема 2.2.	1. Модели интеграции медиации в	Рефлексивный

	Подготовка к процедуре медиации	судебные процедуры 2. Применение медиационных технологий при рассмотрении отдельных категорий гражданских дел 3. Применение медиационных технологий при подготовке дела к судебному разбирательству Литература: 1,2,3,4,5	ый отчет, практическое задание
8.	Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	1. Стадии медиации 2. Назначение каждой стадии 3. Задачи медиатора и сторон 4. Акценты в коммуникации на разных стадиях 5. Кокус Литература: 1,2,3,4,5	Тест, устный опрос
9.	Тема 2.4. Результат процедуры медиации	1. Заключение соглашения 2. Проверка на реалистичность и исполнимость 3. Гарантии и санкции в случае нарушения 4. Нотариальное удостоверение медиативного соглашения Литература: 1,2,3,4,5	Рефлексивный отчет
		Модуль 3. «Медиативный подход»	
10	Тема 3.1. Информация в медиации	1. Цели и способы передачи информации. 2. Уровни информации в медиации 3. Модели передачи информации 4. Вопросы как способ получения и прояснения информации. Литература: 1,2,3,4,5	тренинг
11	Тема 3.2. Работа с интересами сторон	1. Интересы и позиции 2. Иерархия потребностей 3. Работа со скрытыми интересами Литература: 1,2,3,4,5	Практическое задание, деловая игра
12	Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	1. Участие адвокатов в процедуре медиации 2. Третьи лица в споре, не заявляющие самостоятельных требований 3. Привлечение экспертов Литература: 1,2,3,4,5	Рефлексивный отчет
13	Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых,	1. Корпоративные споры 2. Споры по определению порядка общения 3. Споры по разделу имущества 4. Трудовые споры	Доклады, Ролевая игра

	экономических и других отношений с помощью медиации	Литература: 1,2,3,4,5	
14	Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации	1. Законодательство о продвижении медиации 2. Этический кодекс медиатора Литература: 1,2,3,4,5	Рефлексивный отчет, доклады
		Модуль 4. «Работа в зоне конфликта»	
15	Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации	1. Трудные клиенты в медиации 2. Нейтрализация агрессии 3. Агрессия как индикатор потребности Литература: 1,2,3,4,5	Практическое задание, тренинг
16	Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика	4. Риски помогающих профессий 1. Этапы выгорания 2. Саморегуляция Литература: 1,2,3,4,5	тест
17	Тема 4.3. Антистрессовые методики	1. Процедура как профилактика 2. Техники саморегуляции 3. Экспресс методики восстановления Литература: 1,2,3,4,5	Тренинг
18	Тема 4.4. Работа с возражениями в медиации	1. Возражение как скрытый интерес 2. Аргументация в медиации 3. Роль вопросов при работе с возражениями Литература: 1,2,3,4,5	Ролевая игра
		Модуль 5. «Особенности применения медиации»	
19	Тема 5.1. Коммерческая медиация	1. Особенности коммерческих споров 2. Состав участников в корпоративных спорах 3. Позитивные последствия Литература: 1,2,3,4,5	Устный опрос, практическое задание
20	Тема 5.2. Особенности применения медиации при разрешении семейных споров	1. Классификация семейных конфликтов 2. Особенности проведения медиации в спорах между супругами 3. Деятельность органов опеки и попечительства 4. Медиация с участием подростков Литература: 1,2,3,4,5	Ролевая игра, дискуссия
21	Тема 5.3. Медиация в сверхнакаленном конфликте	1. Уровни конфликта 2. Динамика конфликта 3. Челночная медиация Литература: 1,2,3,4,5	Доклады, устный опрос

22	Тема 5.4. Межкультурные особенности и медиация	1. Учет культурных особенностей 2. Ко-медиация 3. Документарное оформление Литература: 1,2,3,4,5	Деловая игра, тест
23	Тема 5.5. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной собственностью	1. Определение круга участников спора 2. Документарное оформление 3. Особенности законодательства Литература: 1,2,3,4,5,6	Рефлексивный отчет
24	Тема 5.6. Медиация в административных спорах и судебная медиация	1. Новации законодательства: 197 ФЗ РФ 2. Судебные примирители 3. Процедура судебного примирения 4. Мирное и медиативное соглашение Литература: 1,2,3,4,5,6	Рефлексивный отчет, деловая игра
25	Тема 5.7. Особенности применения медиации при разрешении трудовых споров	1. Законодательное ограничения применения медиации в трудовых спорах 2. Горизонтальные и вертикальные конфликты 3. Медиация как метод организационного развития Литература: 1,2,3,4,5,6	Рефлексивный отчет, деловая игра

3. Методические рекомендации по написанию контрольных работ

Контрольная работа учебным планом не предусмотрена.

4. Методические рекомендации по написанию курсовой работы

Курсовая работа учебным планом не предусмотрена.

ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные и методические материалы включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания

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.

Критерии оценивания (зачет)

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

- «**зачтено**» - студент хорошо и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, увязывает с практикой, свободно справляется с решением ситуационных задач и тестовыми заданиями, правильно обосновывает принятие решений, умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, знает дополнительную литературу по изучаемой дисциплине.

- «**незачтено**» - студент не знает значительной части основного программного материала, в ответах допускает существенные ошибки, не владеет умениями и навыками в выполнении тестовых заданий и решении задач, не способен ответить на дополнительные вопросы.

Шкала оценки

Вид контроля	Форма отчетности и \ или контроля	Максимально возможное количество баллов
Текущий контроль		70 баллов максимально
Написание реферата, подготовка сообщения	Выступление на семинаре	10баллов максимально
Активное участие в работе круглого стола (в деловой игре)	Представление отчета по проекту	20баллов максимально
Презентация по теме семинара	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Презентация по теме лабораторного занятия	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Презентация по теме занятия с использованием кейсов	Представление презентационного материала	10баллов максимально
Контрольная работа по дисциплине	Представление выполненной контрольной работы	10баллов максимально
Промежуточная аттестация	Зачет	30 баллов максимально
Всего по дисциплине		100 баллов

Шкала баллов для определения итоговых оценок:

- ≥ 85 — «5»;
- < 85 баллов — «4»;
- < 70 баллов — «3»;
- < 55 баллов — «2».

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

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, что соответствует следующим компетенциям: ПК-6, ПК-9, ПК-15.
- 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

Контроль знаний по дисциплине

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 трансакции. 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.

ГЛОССАРИЙ

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

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

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

Антипатия – устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку, группе, проявляющееся в неприязни, неприветливости, недоброжелательности.

Арбитр – третья сторона в конфликте. Обладает более значительным влиянием на конфликт по сравнению с посредником, помощником и наблюдателем.

Арбитраж – способ разрешения споров, при котором стороны обращаются к арбитрам (третейским судьям), избираемым самими сторонами или назначаемым при их согласии, либо в порядке, установленном законом.

Асимметричное – решение проблемы в отношениях оппонентов, при котором полностью или почти полностью реализуются интересы только одной стороны.

Аутоагрессия – агрессивные действия, направленные на самого себя (например, суицидальное поведение).

Баланс сил – относительно равновесное распределение силового потенциала между возможными противниками.

Бессознательное – совокупность психических процессов, актов и состояний, обусловленных явлениями действительности, во влиянии которых субъект не отдает себе отчета; наряду с сознанием, подсознанием и полусознанием является частью психики.

Блеф – тактический прием конфликтного противоборства, одна из составляющих демонстративных действий, заключается в формировании у оппонента убеждения в том, что вторая сторона обладает значительными силами и средствами, которых на самом деле нет или их мало.

Блоковая тактика – согласование своих действий с партнерами, выступающими одним блоком.

Бойкот – 1) отказ от работы от участия в чем либо как способ политической борьбы 2) прекращение отношений в знак протеста против действий противника.

Борьба – одна из основных форм социального взаимодействия, включает в себя соревнование, противостояние, конфликт.

Бунт – массовые стихийные выступления, характеризующиеся агрессивностью и кратковременностью.

Вертикальный конфликт – предполагает взаимодействие объектов вертикального подчинения: руководитель – подчиненный, предприятие – вышестоящая организация, малое предприятие – учредитель.

Внутригрупповой (ингрупповой) фаворитизм – стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.

Внутриличностный конфликт – столкновение равных по силе, но противоположно направленных личностных мотивов, потребностей, интересов.

Война – тотальная борьба между институализированными большими общественными группами (народами, государствами, нациями, классами), ведущаяся как

с использованием пропагандистских, экономических, дипломатических средств (холодная война), так и с использованием методов и средств вооруженного насилия (мировые, колониальные, империалистические, освободительные, этнические, гражданские войны).

Генерализация конфликта – переход к конфликту от поверхностных к более глубоким противоречиям, увеличение диапазона различных точек столкновения, которое сопровождается расширением границ конфликта.

Горизонтальный конфликт – предполагает конфликтное взаимодействие равных (по иерархическому уровню, располагаемой власти) субъектов; руководителей одного уровня, предприятий и специалистов между собой.

Границы конфликта – внешние структурно-динамические пределы конфликта: субъектные (количество основных участников); пространственные (территория, на которой происходит конфликт); временные (продолжительность конфликта).

Дебаты политические – конфликтное взаимодействие субъектов политики в форме обсуждения, прений, обмена мнениями.

Девияция – социальные действия (поведение), отклоняющееся от принятых в данном обществе норм и требующие ответного реагирования.

Дезинтеграция – расчленение, распад целого на составные части.

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

Диспозиция личности в конфликте – иерархически организованная система интересов, ценностных ориентации, установок и мотивов, определяющих готовность личности к тому или иному поведению в конфликте.

Забастовка – разновидность социального конфликта, выражающаяся в прекращении или сокращении работы, выпуска продукции, оказания услуг с выдвиганием ряда требований экономического, социального или политического характера.

Замораживание конфликта – отсрочка конфликта, отказ его участников от открытой борьбы при сохранении основного противоречия между ними.

Защита психологическая – специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием внутриличностного конфликта.

Избегание – стратегия поведения в конфликтной ситуации, суть которой в выходе из конфликта, прекращение конфликтных отношений без разрешения предмета спора.

Инвектива – резкое обличение, оскорбительная речь, выпад. В конкретных ситуациях инвектива имеет целью представить соперника в невыгодном свете, дискредитировать его в глазах членов группы.

Интеграция (социальная) – процесс сотрудничества различных классов, социальных групп, объединение в целое различных элементов общества.

Интерес – реальная причина осознанных социальных действий, в том числе и конфликтных, групп и индивидов. В основе И. лежат непосредственные побуждения, потребности, мотивы.

Институционализации метод – метод урегулирования социальных конфликтов: создание необходимых организаций, структур, способствующих разрешению конфликта и берущих на себя выражение и отстаивание интересов сторон.

Инцидент – первый открытый этап в динамике конфликта, выражающийся во внешнем противодействии, столкновении сторон.

Коллективный трудовой спор – неурегулированные разногласия между работниками и работодателями.

Коллизия – столкновение взаимоисключающих позиций, принципов, правовых или

нравственных норм.

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

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.

Консенсус – 1) общее согласие по спорным вопросам; 2) согласованность взглядов и ориентации субъектов, метод принятия решений посредством сотрудничества, достижения принципиального единства мнений.

Контроль – проверка, наблюдение, надзор за соблюдением правил и норм.

Конфликт – наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон.

Конфликт адаптационный – конфликт, возникающий на основе нарушения процесса социальной или профессиональной адаптации.

Конфликт военный – форма межгосударственного конфликта, который характеризуется таким столкновением интересов противоборствующих сторон, в котором последние для достижения своих целей используют с различной степенью ограничения военные средства без мобилизации всей своей военной мощи.

Конфликт вооруженный – конфликт между средними и большими социальными группами, в котором стороны используют оружие (вооруженные формирования), исключая вооруженные силы.

Конфликт латентный – 1) один из основных типов конфликта, тяжело переживаемое психическое состояние, вызванное затянувшейся борьбой мотивов, ценностей, влечений, отражающей противоречивые связи с социальной средой, и задерживающее принятие решения; 2) понятие, используемое для обозначения начальной, латентной фазы в развитии конфликта, которая характеризуется отсутствием внешних (открытых) действий оппонентов друг против друга.

Конфликт моральный – конфликт, возникающий на основе нравственного противоречия в социальной сфере или в сознании отдельного индивида и заключающийся в столкновении и противодействии сторон, мнений, оценок, ценностных ориентации, имеющих выраженный нравственный компонент.

Конфликтное поведение – действия, направленные на прямое или косвенное блокирование усилий противостоящей стороны в достижении ею своих целей и намерений.

Конфликтная ситуация – наличие противоречивых позиций сторон по какому-либо поводу, условие возникновения конфликта.

Конформизм – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т.д.

Кризис – 1) в конфликтологии понимается как резкое нарастание остроты конфликта до такой точки, за которой наступает перелом ситуации: либо стороны отступают, либо прибегают к силе; 2) процесс острого проявления социальных противоречий, затрагивающий, как правило, все сферы общественной жизни.

Конфронтация – противоборство, противопоставление, столкновение сгорби, их интересов и целей.

«Круглый стол» – публичное обсуждение спорных проблем, предполагающее равные возможности для его участников, ориентированное на ненасильственное разрешение конфликта.

Медиатор – посредник, миротворец.

Межличностный и межгрупповой конфликт – столкновение индивида (индивидов) с группой и групп между собой.

Напряженность – эмоциональное состояние индивида, группы, вызванное давлением со стороны природной среды или других групп.

Насилие – одно из крайних средств разрешения конфликтов с применением различных (вплоть до вооруженного воздействия) форм принуждения.

Национальный (межнациональный) конфликт – конфликт между нациями из-за национальных интересов. Включает психологическую, идеологическую, политическую, экономическую и экологическую составляющие.

Невроз – нервно-психическое расстройство, психогенное по своей природе, в основе которого лежит непродуктивно и нерационально разрешаемое противоречие (невротический конфликт) между личностью и значимыми для нее сторонами действительности.

Несовместимость – взаимное неприятие партнеров по общению, деятельности, основанное на расхождении ценностных ориентации, социальных установок, интересов, потребностей, характеров, темпераментов, темпов и ритмов психофизиологических реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик.

Неофициальное посредничество – такое посредничество, в котором в роли посредника выступают неправительственные организации и движения, академические круги, частные лица.

Объект конфликта – конкретная материальная (ресурс), социальная (власть) или духовная (идея, принцип, норма) ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба оппонента.

Официальное посредничество – посредничество, в котором в роли посредника выступают государства или межправительственные организации.

«Пакетирование» – тактический прием на переговорах, когда все требования, как привлекательные, так и малопривлекательные для партнеров предъявляются в одном «пакете».

Паритет – равенство ресурсной базы участников конфликта.

Партнерство – совместное участие в решении спорных вопросов на основе согласованных интересов.

Переговоры – механизм разрешения (урегулирования) конфликта; совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы. Переговоры часто проводятся с участием третьей стороны.

Помощник – третья сторона в урегулировании конфликта, функции которой заключаются в совершенствовании процесса обсуждения проблемы и невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

Посредник – третья сторона в конфликте, которая обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы, однако окончательное решение принимается участниками самостоятельно.

Посредничество – помощь нейтрального человека конфликтующим, сторонам в целях урегулирования путем переговоров. Посредничество предусматривает регламентированную процедуру, заканчивающуюся, как правило, подписанием соглашения.

Предмет конфликта – объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником раздора между сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт.

Предупреждение конфликтов – усилия, которые ориентированы на разработку

вопросов, связанных с тем, чтобы не дать конфликтам перейти в вооруженную стадию развития.

Прелиминарии – предварительные переговоры и соглашения, предшествующие полномасштабным договорам; временные решения.

Прессинг – тактический прием на переговорах, связанный с применением угроз или иных видов давления.

Примирение – один из методов восстановления мирных отношений. В трудовых спорах, например, широко используется при взаимодействии нанимателя и наемных работников, когда дискуссии и взаимные уступки позволяют сохранить стабильную ситуацию.

Примирительные процедуры – рассмотрение коллективного трудового спора с целью его разрешения примирительной комиссией сторонами с участием посредника.

Приспособление – стратегия поведения в ситуации конфликта, суть которой в отказе от всяких претензий и полное признание условий, продиктованных лидирующей стороной.

Протест (общественный) – коллективные действия людей, приобретающие манифестационную форму с целью неодобрения тех или иных общественных явлений или поведения лиц.

Противоречие (социальное) – несовпадение, расхождение интересов людей, социальных групп. Выделяются три периода существования противоречий: возникновение, развертывание и разрешение.

Разрешение конфликта – 1) окончание конфликтного взаимодействия между сторонами; 2) преодоление основного противоречия сторон, являющегося источником (предметом) конфликта, устранение его и на уровне внутренних установок.

Ранг оппонента – уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте; «сила» оппонента, выражающаяся в сложности и влиятельности его структуры.

Реализм в социальном конфликте – принятие решений в отношениях между социальными субъектами, основанное на соотношении сил, а не на каких-то идеологических проектах.

Саботаж – 1) форма конфликта, при которой одна из сторон применяет противодействие с целью нанесения ущерба интересам противника (дезинформация, умышленное повреждение средств труда, ограниченный или бракованный выпуск продукции и др.). Во время войны служит целям противника; 2) намеренный срыв работы путем отказа от нее или умышленно небрежного ее выполнения.

«Салями» – тактический прием на переговорах, суть которого в поэтапном разъяснении своей позиции. Применяется с целью затягивания переговоров и получения максимальной информации о партнере.

Сексизм – практика навязывания тому или иному полу подчиненного положения.

Системно-генетический анализ конфликта – один из видов системного анализа конфликта; состоит во вскрытии связи и обусловленности конфликтов элементами макро- и микросреды, субъективного мира личности.

Системно-информационный анализ конфликта – вид системного анализа конфликта, заключающийся в выявлении закономерностей информационного обмена между основными структурными элементами конфликта, динамики когнитивных процессов в психике оппонентов.

Системно-ситуационный анализ конфликта – один из наиболее перспективных научных методов конфликтологического исследования. В качестве единицы анализа используется конфликтная ситуация, имеющая определенные содержательные и

динамические характеристики, временные и пространственные границы.

Системно-структурный анализ конфликта – вид системного анализа конфликта, в соответствии с которым конфликт рассматривается как определенное множество элементов, взаимосвязь которых обуславливает целостное свойство конфликта.

Системно-функциональный анализ конфликта – вид системного анализа конфликта, состоящий в выявлении характера и способов воздействия одних элементов конфликта на другие, а также его возможного влияния на конфликты других уровней, в целом на социальную среду.

Согласие (консенсус) – общность веры, традиций, целей, точек зрения в отношении ситуации, места, времени или другой группы. Выражается в солидарности и коллективной деятельности

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.

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

Социальный конфликт – конфронтация социальных групп по поводу многообразных ресурсов жизнеобеспечения.

Спор - обсуждение проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон отстаивает свое мнение.

Суд – орган, рассматривающий конфликты на основании действующего законодательства и в соответствии с установленными процессуальными,; нормами.

Террор – 1) политика устрашения, подавления противника насильственными методами, 2) форма насилия, характеризующаяся особой жестокостью, запугиванием, унижением действительного или мнимого противника. Террор может быть направленным против конкретного лица (политического или государственного деятеля) либо против случайных лиц.

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

Третьейский судья – третья сторона в конфликте, наиболее авторитарная по своим полномочиям; поочередно выслушав обе стороны, третейский судья принимает решения, обязательные для оппонентов.

Урегулирование конфликта – частичное разрешение конфликта, прекращение открытой борьбы сторон. При этом могут сохраняться внутренние причины, побуждающие к конфликту.

Фрустрация – блокирование целенаправленного поведения. Пресечение одним индивидом реакций другого может оказаться детонатором агрессии последнего.

Функциональность конфликта – свойство конфликта как системы оказывать многозначное влияние на свои подсистемы и окружающую среду.

Челночная дипломатия – способ организации деятельности посредника по налаживанию канала коммуникации между оппонентами; состоит в организации посредником встреч последовательно с каждой из сторон.

Шантаж – запугивание, угроза разглашения компрометирующих сведений (действительных или вымышленных) с какой-либо определенной целью.

Ценности – обобщенные представления людей относительно целей и норм своего поведения. Обусловлены историческим опытом, экономическим положением и культурой.

Эволюция конфликта – одна из основных категорий анализа конфликта;

постепенное, непрерывное развитие конфликта от простых к более сложным формам.

Эгалитаризм – идейно-политическое течение, выступающее за всеобщее равенство во всем.

Экстремизм – психологическая и идеологическая приверженность крайним чувствам, взглядам, поступкам. Важная причина социальных конфликтов.

Эмпатия – сочувствие, сопереживание чувствам другого, попытка поставить себя на его место.

Эскалация конфликта – развитие конфликта «по вертикали», нарастание его остроты и размаха, связанное с обострением конфликтных отношений.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Программа курса «Медиация» предполагает проведение лекционных и семинарских занятий. Возможна организация коллоквиумов, тренингов, деловых игр.

Форма промежуточной аттестации знаний — **зачет**.

Лекционное занятие — это систематическое, последовательное, устное изложение лектором учебного материала. Занятие «лекция» носит, прежде всего, обзорный характер, охватывая весь круг выносимых на изучение учебных вопросов. При проведении такого типа занятий очень важно живое слово лектора, его педагогическое мастерство как педагога, который дает студентам информационную базу. Лекции являются важной формой передачи преподавателем студентам общетеоретических знаний.

Лекции, как правило, читаются не по всем, а по наиболее сложным темам курса, не дублируют учебники, а содержат новейшие научные данные и примеры, которых может не быть в учебных пособиях. Для лучшего усвоения материала на лекционных занятиях целесообразно предварительно перед лекцией ознакомиться с положениями лекционной темы в конспекте лекций, содержащемся в данном учебно-методическом пособии либо в рекомендуемых учебниках.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются в основном на проблемном уровне. В процессе изучения дисциплины используются вводные, текущие, обзорные, проблемные, установочные, заключительно-обобщающие лекции. В ходе лекций происходит усвоение студентами теоретических знаний, развитие теоретического мышления, формирование познавательного интереса к содержанию учебного предмета и профессиональной мотивации будущего специалиста. Тем самым, лекционные занятия выполняют информационную, стимулирующую, воспитательную, развивающую, ориентирующую функции. Для активизации механизма восприятия во время лекции преподавателю целесообразно применять такие приемы как:

- создание творческой обстановки на лекции;
- организация элементов дискуссии, диалога с аудиторией;
- постановка перед аудиторией активизирующих (проблемных) вопросов;
- установление связи лекции с другими формами обучения: семинарскими занятиями, самостоятельной внеаудиторной работой и т.д.

Семинарские занятия являются аудиторными и проводятся по заранее известным темам. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике. Методологическим обоснованием их необходимости служит тот факт, что социально-профессиональная компетентность специалиста в сфере конфликтологии, как личностное интегративно-формируемое качество, проявляется в адекватности решения стандартных и нестандартных задач, различных социальных и профессиональных ситуаций. Для развития самостоятельной познавательной деятельности студентов на практических занятиях необходимо вводить элементы проблемности, основанные на вскрытии и разрешении различных противоречий. Одной из форм реализации этого постулата является опора на принцип проектной работы студентов.

Другим важнейшим методическим приемом в учебном процессе является самостоятельная работа студента.

Самостоятельная работа в высшем учебном заведении, является важной организационной формой индивидуального изучения студентами программного

материала. Великий русский педагог К. Д. Ушинский писал: «Надо, чтобы обучающий должен руководить этим самостоятельным трудом и давать для него материал». Эти слова особенно актуальны в наше время, когда в педагогике высококвалифицированных специалистов широко используется дистанционное обучение, предполагающее значительную самостоятельную работу студента на основе рекомендаций преподавателя.

Важнейшей формой учебной отчетности студента является **контрольная работа**. Выполнение контрольной работы является промежуточной формой отчетности по изучаемой дисциплине и преследует цель лишь оценить способность студента к самостоятельному поиску источников, формированию содержания и его письменного изложения по указанной проблеме. Это важная составляющая изучения дисциплины, а также эффективная форма контроля знаний. При заочном обучении она выступает как обязательная, основная форма самостоятельной работы. В контрольной работе (в соответствии с учебным планом) студент обязан самостоятельно глубоко разобраться в изучаемых проблемах, усвоить суть темы, уяснить ее содержание и только затем письменно представить свою отчетную работу.

Контрольные работы могут выступать как дополнительные (вспомогательные) учебные формы отчетности студента, которые осуществляются в ходе семинарских (практических) занятий (в конце) и проводятся максимум в течение 10-15 минут. Преподаватель может заранее объявить о предстоящей работе и предложить примерный перечень тем, то есть сориентировать студентов на работу по более широкому кругу вопросов. Таким образом, студентам дается возможность лишней раз обратиться к учебному материалу и более качественно подготовиться к выполнению контрольной работы.

Как правило, контрольные работы по дисциплине сугубо индивидуальны, то есть их тематика персонифицирована. Однако в отдельных случаях темы контрольных работ могут быть адресованы и сразу нескольким студентам, и группе в целом. Таким приемом преподаватель выявляет степень усвоения какой-то важной учебной проблемы и определяет необходимость проведения дополнительных занятий по какой-либо теме. В настоящее время разрабатывается методика компьютерного тестирования знаний студентов по юридическим дисциплинам, в результате чего появится возможность быстро проверять знания по наиболее важным темам и объективно оценивать их. Эта форма также будет выступать как вид контрольной работы.

В качестве контрольной работы широко применяется самостоятельное изучение монографического исследования по конкретной, крайне важной проблеме, требующей глубокого рассмотрения. Этот вид работы предполагает не простое знакомство с определенным монографическим исследованием, а детальное его изучение.

Особую инновационность в методическом плане при преподавании дисциплины «Медиация» представляют ролевые и деловые игры как форма коллективной деятельности педагога и студентов при проведении семинарских занятий.

Игра позволяет влиять на профессиональные установки студентов. Учебно-правовые ситуации относятся к тем методическим средствам, которые позволяют осуществлять взаимосвязь понятийно-категориального уровня правосознания с поведенческим. В результате достигается не только интеллектуальный, но и эмоциональный уровень усвоения правовых понятий и идей.

Учебно-тренировочные ситуации являются специфическим методическим приемом, одним из основных видов проблемно-развивающего обучения, благодаря которому усиливается практический интерес студентов к теоретико-правовым вопросам.

Эффективность применения учебных ситуаций зависит от соблюдения следующих условий: знание студентами теоретического материала и наличие достаточного личного

опыта и жизненного опыта вообще.

Методические рекомендации для преподавателей

Тема занятия	Виды учебных занятий	Способы учебной деятельности	Методы обучения, формы педагогического общения	Средства обучения	Формы контроля
Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 1.2. Медиация как альтернативный метод разрешения споров	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, дискуссия, устный опрос, коллоквиум, тест
Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	Доклады, дискуссия, устный опрос, коллоквиум, тест

Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, дискуссия, деловая игра, ролевая игра, тренинг, кейс – стади,
Тема 2.2. Подготовка к процедуре медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, дискуссия, деловая игра, ролевая игра, тренинг, кейс – стади,
Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 2.4. Результат процедуры медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 3.1. Информация в медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 3.2. Работа с интересами сторон	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный.	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест

			Формы: монолог/диалог		
Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика	Лекция Семинар	Индивидуально-групповой	Методы: объяснительно-иллюстративный, репродуктивный. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест

Тема 4.3. Антистрессо- вые методики	Лекция Семинар	Индивиду- ально- группово- й	Методы: объяснительно- иллюстративны- й, репродуктивны- й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 4.4. Работа с возражения- ми в медиации	Лекция Семинар	Индивиду- ально- группово- й	Методы: объяснительно- иллюстративны- й, репродуктивны- й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 5.1. Коммерческ- ая медиация	Лекция Семинар	Индивиду- ально- группово- й	Методы: объяснительно- иллюстративны- й, репродуктивны- й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 5.2. Особенност- и применения медиации при разрешении семейных споров	Лекция Семинар	Индивиду- ально- группово- й	Методы: объяснительно- иллюстративны- й, репродуктивны- й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 5.3. Медиация в сверхнакале- нном конflikте	Лекция Семинар	Индивиду- ально- группово- й	Методы: объяснительно- иллюстративны- й, репродуктивны- й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 5.4. Межкультур- ные особенности и медиация	Лекция Семинар	Индивиду- ально- группово- й	Методы: объяснительно- иллюстративны- й, репродуктивны- й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест

Тема 5.5. Особенност и применения медиации при разрешении гражданско- правовых споров и споров, связанных с интеллектуа льной собственнос тью	Лекция Семинар	Индивиду ально- группово й	Методы: объяснительно- иллюстративны й, репродуктивны й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 5.6. Медиация в администрат ивных спорах и судебная медиация	Лекция Семинар	Индивиду ально- группово й	Методы: объяснительно- иллюстративны й, репродуктивны й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест
Тема 5.7. Особенност и применения медиации при разрешении трудовых споров	Лекция Семинар	Индивиду ально- группово й	Методы: объяснительно- иллюстративны й, репродуктивны й. Формы: монолог/диалог	Учебное пособие Хрестоматия	практическое задание, деловая игра, ролевая игра, тренинг, тест

Тематический план изучения дисциплины «Медиация»

Год набора 2019, 2020 очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине					Формируемые компетенции
		конт. работ	в т.ч.			СР	
			лекции и	лаб. работы	практ. \ИЗ / сем.		
Модуль 1.							
Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.2. Медиация как альтернативный метод разрешения споров	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Модуль 2							
Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 2.2. Подготовка к процедуре медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 2.4. Результат процедуры медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Модуль 3							
Тема 3.1. Информация в медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8

Тема 3.2. Работа с интересами сторон	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Модуль 4							
Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика	18	6	2	4		12	ПК-2, 3,7,8
Тема 4.3. Антистрессовые методики	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Тема 4.4. Работа с возражениями в медиации	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Модуль 5							
Тема 5.1. Коммерческая медиация	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.2. Особенности применения медиации при разрешении семейных споров	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.3. Медиация в сверхнакаленном конфликте	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.4. Межкультурные особенности и медиация	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.5. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8

собственностью							
Тема 5.6. Медиация в административных спорах и судебная медиация	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.7. Особенности применения медиации при разрешении трудовых споров	20	6	2	4		14	ПК-2, 3,7,8
Итого по дисциплине	468	150	50	100		318	
Зачетных единиц	13						

Тематический план изучения дисциплины «Медиация»

Год набора 2019, 2020 заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего	Трудоемкость по дисциплине				СР	Формируемые компетенции
		конт. работ а	в т.ч.				
			лекции	лаб. работы	практ. / сем. \из		
Модуль 1.							
Тема 1.1. Альтернативное разрешение споров: система и принципы	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.2. Медиация как альтернативный метод разрешения споров	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.3. Медиация как междисциплинарная область	6	1		1		5	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.4. Принципы и инструменты медиации	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 1.5. Восприятие и коммуникация в медиации	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Модуль 2							
Тема 2.1. Медиатор и процедура медиации	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 2.2. Подготовка к процедуре медиации	6	1		1		5	ПК-2, 3,7,8
Тема 2.3. Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 2.4. Результат процедуры медиации	6	1				5	ПК-2, 3,7,8
Модуль 3							
Тема 3.1. Информация в медиации	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 3.2. Работа с	6	1		1		5	ПК-2,

интересами сторон							3,7,8
Тема 3.3. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	6	1	1			5	ПК-2, 3,7,8
Тема 3.4. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации	6	1		1		5	ПК-2, 3,7,8
Тема 3.5. Продвижение медиации и этические нормы в медиации	6	1		1		5	ПК-2, 3,7,8
Модуль 4							
Тема 4.1. Работа с агрессией в медиации	8	1	1			7	ПК-2, 3,7,8
Тема 4.2. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика	8	1		1		7	ПК-2, 3,7,8
Тема 4.3. Антистрессовые методики	8	1				7	ПК-2, 3,7,8
Тема 4.4. Работа с возражениями в медиации	8	1	1			7	ПК-2, 3,7,8
Модуль 5							
Тема 5.1. Коммерческая медиация	8	1		1		7	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.2. Особенности применения медиации при разрешении семейных споров	8	1		1		7	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.3. Медиация в сверхнакаленном конфликте	8	1		1		7	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.4. Межкультурные особенности и медиация	8	1		1		7	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.5. Особенности применения медиации при разрешении гражданско-правовых споров и споров, связанных с интеллектуальной собственностью	8	2		2		6	ПК-2, 3,7,8
Тема 5.6. Медиация в	8	2		2		6	ПК-2,

административных спорах и судебная медиация							3,7,8
Тема 5.7. Особенности применения медиации при разрешении трудовых споров	8	2		2		6	ПК-2, 3,7,8
	8	8					
Итого по дисциплине	180	36	12	16		144	
Зачетных единиц	13						