



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)
ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

(подпись)

И.В. Герасимова
(ФИО)

«24» марта 2021

УТВЕРЖДАЮ
Директор Департамента
психологии и образования

И.С. Калниболанчук И.С.
(подпись) (ФИО)

«24» марта 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Методы и методики разрешения и управления конфликтами
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология
Академический бакалавриат
Форма подготовки очная

курс 2,3 семестр 4,5
лекции 72 час.
практические занятия 90 час.
лабораторные работы - час.
в том числе с использованием МАО лек. 24 /пр. 36 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 144 час.
самостоятельная работа 54 час.
в том числе на подготовку к экзамену 27 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет 4 семестр
экзамен 5 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования-бакалавриат по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 29 июля 2020 г. №840

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента психологии и образования, протокол № 08 от «24» марта 2021 г.

Директор департамента психологии и образования Калниболанчук И.С.

Составители: канд. ист. наук, доцент Марин Е. Б., канд. полит наук, доцент Ткачева Н.Н.

Владивосток
2021

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании департамента психологии и образования:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Директор департамента _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: практико-ориентированная профессиональная подготовка студентов конфликтологов базовым методам и методикам разрешения и управления конфликтами.

Задачи:

- способствовать формированию навыков определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),
- научить выбирать способ работы с конфликтом,
- сформировать способность разбираться в общей технологии медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
- научить применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов,
- обучить планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их,
- сформировать готовность включаться в работу по урегулированию и разрешению социальных, политических, этнополитических, социально-трудовых, семейных конфликтов.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Научно-исследовательский	ПК-2 Способен производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц, малых и больших групп	ПК-2.1 Определяет, какими методами и методиками можно воспользоваться в каждом конкретном случае для психолого-конфликтологического анализа взаимодействия отдельных лиц и групп, включая семью
		ПК-2.2 Производит психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц и групп, в том числе в межкультурных отношениях
		ПК-2.3 Умеет анализировать информацию и составлять аналитический отчет

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Ппросветительско-профилактический	ПК-4 Способен оказывать психолого-конфликтологическую помощь отдельным лицам (клиентам), работникам органов и организаций	ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психоло-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий
		ПК-4.3 Соблюдает меру своей профессиональной компетентности при психоло-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-2.1 Определяет, какими методами и методиками можно воспользоваться в каждом конкретном случае для психолого-конфликтологического анализа взаимодействия отдельных лиц и групп, включая семью	Знает альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),
	Умеет применять общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
	Владеет профессиональными методиками и способен планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.
ПК-2.2 Производит психолого-конфликто-логический анализ взаимодействия отдельных лиц и групп, в том числе в межкультурных отношениях	Умеет выбирать способ работы с конфликтом,
	Владеет альтернативными способами разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),
	Владеет общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
ПК-2.3 Умеет анализировать информацию и составлять аналитический отчет	Знает как выбирать способ работы с конфликтом
	Умеет применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов,
	Владеет базовыми навыками выбора способа работы с конфликтом
ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания	Знает как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
психоло-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий	Умеет планировать и разрабатывать стратегии и тактики вмешательства, реализовывать их.
	Владеет общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
ПК-4.3 Соблюдает меру своей профессиональной компетентности при психоло-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций	Знает как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов,
	Умеет планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.
	Владеет принципами применения альтернативных способов разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация),

II. ТРУДОЁМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачётных единиц (216 академических часов).

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине являются:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Пр	Практические занятия
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Структура дисциплины:

Форма обучения очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося					Формы промежуточной аттестации, текущего контроля успеваемости
			Лек	Лаб	Пр	СР	Контроль	
1	Теория и практика медиации	4	36		54	18		Тест, коллоквиум, деловая игра, собеседование
	Альтернативные методы разрешения конфликтов	5	36		36	9	27	
	Итого:		72			27	27	

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

МОДУЛЬ 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(36 ч., из них 12 ч. в активной/интерактивной форме)

Тема 1. История медиации. Развитие медиации за рубежом. Медиация как социально-психологический феномен (6 часов, в т. ч. 2 часа с использованием методов активного обучения – лекция-дискуссия)

Предпосылки появления медиации. Роль торговли в возникновении идей медиации. Первые исторические попытки использования медиации. Медиация в современном понимании. Терминология, региональные отличия в понимании. ADR (Alternative Dispute Resolution). Причины развития медиации в современном обществе.

Борьба между профсоюзами и работодателями. Создание Федеральной службы США по медиации и примирительным процедурам. Появление негосударственных организаций по разрешению семейных и соседских конфликтов. «Американское правило» в адвокатской деятельности

Медиация как социально-психологический феномен. Культурологические особенности решения споров. Ожидания конфликтующих сторон

Тема 2. Концептуальные основы медиации. Социальные функции медиации (6 часов)

Области применения медиации: семейные отношения, воспитательно-образовательная сфера, система социального обеспечения и здравоохранения, корпоративные и межкорпоративные споры, экономическая сфера, интеллектуальное право, система страхования, недвижимость, строительство и проектирование, уголовные дела частного обвинения.

Функции медиатора: аналитик, активный слушатель, организатор процесса переговоров, генератор идей. Расширение ресурсов оппонентов. Контроль реалистичности высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений. Обучение конфликтантов ведению переговоров. Преимущества медиации. Принципы медиации.

Добровольность. Конфиденциальность. Нейтральность медиатора. Ответственность сторон за принятие решения. Сотрудничество (а не состязательность). Равноправие сторон.

Отличие медиации от других юридических способов разрешения спора .

Отличие медиации от государственного судопроизводства. Отличие медиации от третейского (арбитражного) способа решения спора. Досудебное рассмотрение споров и мировое соглашение.

Тема 3. Стратегии и тактика медиации (6 часов, в т. ч. 2 часа с использованием методов активного обучения – лекция-дискуссия)

Виды медиации. Медиатор и его профессиональные навыки. Кто является медиатором? Юрист, консультант или психолог? Типы медиаторов. Коммуникатор или специалист? Медиация и родственные профессии.

Тема 4. Процедуры медиации

(6 час., в т. ч. 3 часа с использованием методов активного обучения – лекция-дискуссия)

Процедура процесса. Заключение соглашения о медиации. Выяснение позиций сторон. Выявление интереса, стоящего за позицией. Нахождение решения. Заключение соглашения по результатам медиации. Медиация и корпоративные споры. Внедрение медиации. Условия успешного применения медиации. Искусство медиации. Точки зрения на медиационную деятельность.

Тема 5. Актуальные вопросы практического применения медиации в России (12 часов, в т.ч. 5 часов с использованием методов активного обучения – лекция-дискуссия)

Посредничество в истории России. Причины появления медиации в России. Условия успешного применения медиации в России. Проблемы развития медиаторства в России: нехватка квалифицированных кадров, слабая организация медиаторской деятельности, отсутствие финансовых средств, проблемы, связанные с социокультурными традициями.

МОДУЛЬ 2. ИНЫЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

(36., из них 12 ч. в активной/интерактивной форме)

Тема 1. Структура, динамика и стратегии разрешения конфликтов (4 ч.)

Понимание конфликта и конфликтной ситуации в гуманитарных дисциплинах. Представления о динамике, основных стадиях конфликта.

Причины возникновения конфликтных ситуаций. Психологические факторы восприятия конфликтной ситуации, понимания причин и поведения в конфликте.

Факторы и типы эскалации конфликта: индивидуальные, групповые и т.д. Проблема комплексного анализа факторов и причин возникновения и развития конфликтной ситуации.

Анализ мотивов, целей участников конфликта. Регуляторы конфликтного взаимодействия: особенности ситуации и психологического состояния участников конфликта, этические нормы поведения и выражения эмоций в конфликте. Особенности конфликтного взаимодействия в сфере государственного и муниципального управления.

Стили поведения и модели реагирования в конфликте (К. Томас, Р. Килман). Стратегии разрешения конфликтов (Х. Корнелиус, Ш. Фейр). Типы конфликтных личностей. Индивидуальная предрасположенность к конфликтам.

Методы анализа конфликтов. Определение основной проблемы и основных участников конфликта. Проблема определения типа конфликта. Примеры разработки моделей реальных конфликтов, составление «карты конфликта».

Тема 2. Межкультурная коммуникативная компетентность и методики ее формирования (4 часа - с использованием метода активного обучения: свободная дискуссия).

Психологические закономерности межкультурных отношений. Социальная категоризация. Этнокультурная специфика вербальной и невербальной коммуникации. Невербальное поведение в разных культурах (мимика, жесты, позы и т.п.). Межкультурный словарь жестов. Принципы межкультурной коммуникации.

Общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности. Правила межкультурной коммуникации. Правила ассертивности. Приемы активного видения и активного чувствования. Техника FISA (Л. Г. Почебут)

Тема 3. Визуальная психодиагностика. Анализ основных элементов невербального поведения человека (с использованием метода активного обучения: ситуационные задачи, или case study - 4 ч.).

Основы визуальной психодиагностики. Методы визуальной психодиагностики. Методика анализа психологического значения поз (Аллан Пиз). Методика анализа психологического значения жестов (Аллан Пиз). Типология расположения собеседников в пространстве и ее психологическое значение. Методики распознавания невербальных признаков лжи и обмана (А. Пиз, О. Фрай). Жесты оценивания.

Методика анализа выражений лица (П. Экман). Индикаторы речевого поведения и их значение. Анализ положения рук при разговоре (А. Пиз). Использование предметов гардероба и аксессуаров в невербальном общении.

Тема 4. Переговоры как способ управления конфликтами (8 ч.)

Экономические и социально-политические предпосылки роли переговоров как способа разрешения конфликтов в современной жизни. Принципы общественной жизни, которые лежат в основе практики переговоров. Функции переговоров в общественно-политической жизни, сфере управления и бизнеса, быденной жизни. Актуальность проблематики переговоров в повышении эффективности управленческой деятельности.

История развития термина «переговоры». Отношение к переговорам в различные периоды истории. Современные представления о переговорах, нормах и этике их ведения в общественно-политической и деловой жизни. Сравнение этики деловых и личных переговоров.

Междисциплинарный характер проблематики переговоров. Роль психологических аспектов исследования переговоров для представителей управления и бизнеса.

Переговоры как средство разрешения конфликтной ситуации. Специфика ведения переговоров в зависимости от стадии развития конфликтов.

Проблема поиска оптимального способа взаимодействия при организации переговоров. Стратегии общения как способ изучения конфликтной ситуации и выработки верного подхода для ее разрешения. Основные элементы стратегии: проблема, цель, метод, результат. Разработка стратегии общения в конфликтных ситуациях в зависимости от ведущих факторов и стадий конфликта.

Решение проблем и принятие решений в переговорах в различных областях общественной, экономической и политической жизни. Анализ переговоров в ситуациях принятия различных типов управленческих решений: стратегических, тактических, оперативных. Проблемы переговоров в отношении смысловых решений.

Особенности ведения переговоров в зависимости от количества участников. Психологические факторы повышения эффективности групповых решений в ходе переговоров. Способы анализа особенностей группы и эффективности ее работы, условия применения групповых решений, роль организации переговорного процесса для повышения эффективности решений.

Возможности учета в прогнозах и принятии решений основных типов эвристик в условиях неопределенности (Д. Канеман, А. Тверски). Систематические ошибки в прогнозе решений и возможности их учета в ходе переговоров.

Тема 5. Типологии переговоров (4 ч.)

Значение разработки типологий для оптимизации переговорного процесса. Проблема идентификации переговоров. Консультации, дискуссии, договоренности в структуре переговорного процесса.

Примеры критериев выделения типов переговоров в зависимости от поведения сторон, способа разрешения конфликтной ситуации, распределения выигрыша, материальных и психологических последствий конфликта (Р. Фишер, У. Юри).

Критерии выделения различных типов переговоров. Основные факторы выделения типов переговоров по Л. Белланже: представления о ситуации, ставки участников, восприятие друг друга, качество коммуникации. Возможности применения этой типологии для описания и анализа реальных переговоров, предвосхищения их результата, выработки рекомендаций для их корректировки. Сопоставление реальных и предполагаемых ситуаций в ходе переговорного процесса в практике управленцев.

Переговоры в ситуациях нарушений одной из сторон принятых правил и норм ведения переговоров: манипуляции, фальсификации, мошенничество и т.п. (Л. Белланже, Дж. Росс).

Типы переговоров в зависимости от поведения сторон и результата. Проблема оценки результатов и эффективности переговоров в зависимости от предполагаемого и реального типа переговоров.

Основные стадии деловых переговоров: вступление, изложение информации, аргументация, нейтрализация возражений и замечаний, подведение итогов, принятие решения.

Тема 6. Метод принципиальных переговоров. Стратегия и тактика переговоров (с использованием метода активного обучения: эвристическая беседа - 4 ч.)

Основные стили переговоров. Метод позиционных переговоров. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.

Модель принципиальных переговоров Р. Фишера, У. Юри. Стратегия переговоров. Подготовка переговоров, анализ проблемы. Выработка позиции. Анализ интересов. Выработка альтернативных вариантов решения проблемы. Поиск объективных критериев достижения соглашения. Понятие наилучшей альтернативы.

Разрешение трудностей в процессе переговоров. Вторичное соглашение. Посредничество. Согласительные комиссии. Разделение проблемы и человеческого фактора.

Тема 7. Технологии конструктивных переговоров. Деловые переговоры (4 ч.)

Различие конструктивных и неконструктивных переговоров. Проблема преодоления сложившихся противоречий и настройки сторон на конструктивное развитие переговорного процесса. Факторы, препятствующие эффективному завершению переговоров. Типичные неконструктивные установки в конфликте.

Технологии конструктивных переговоров. Модель переговоров Р. Фишера, У. Юри. Понятие эффективной стратегии переговоров как стратегии согласия, поиска и приумножения общих интересов и умения их сочетать таким образом, который не будет впоследствии вызывать желание нарушить достигнутое соглашение. Анализ основных компонентов этой модели. Возможности применения технологии конструктивных переговоров для анализа результативности переговоров. Ограничения модели, анализ ошибок в повседневных переговорах.

Основные положения психометодологической модели конструктивных переговоров Л. Белланже. Специфика и эффективность данной модели для всех сторон переговорного процесса.

Технологии успешных переговоров (Д. Томас, Р. Фише, У. Юри). Возможности взаимовыгодного сотрудничества и развитие деловых отношений. Практики ведения переговоров в зависимости от типа компаний и места в статусно-ролевых отношениях. Руководство командами при проведении переговоров, улаживание конфликтов в деловой сфере (П. Стил, Т. Бизор).

Возможности применения моделей переговоров в практике госуправления.

Деловые переговоры, этика делового общения и поведения государственных служащих. Специфика проявления делового этикета в различных социокультурных условиях. Организация деловых переговоров. Организация взаимодействия и обратной связи. Проблема оценки эффективности переговоров.

Тема 8. Иные альтернативные методы разрешения конфликтов (4 ч.)

Общая характеристика методов разрешения конфликтов: медиация, консилиация, фасилитативные семинары, группы, форумы, конфликто-логическое консультирование, переговоры (в т. ч. участие в переговорах в качестве стороны или ассистента стороны), саморегуляция и психическая регуляция, обучение, юридические, силовые, административные методы, психологическое консультирование и психотерапия (индивидуальная и групповая).

Консилиация как способ ведения переговоров без непосредственной встречи сторон за одним столом («челночная дипломатия», метод «одного списка»).

Фасилитация – помощь. Фасилитатор – человек, обученный помогать и содействовать групповым процессам и облегчать их течение.

Конфликтологическое консультирование («разрешение проблемы») - работа с одной стороной конфликта.

Психическая регуляция – способы, техники, технологии регуляции – т. е. уравнивания и стабилизации психического состояния человека.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

МОДУЛЬ 1

Практические занятия

(54 ч., 18 ч. с использованием методов активного обучения)

Занятие 1. История медиации. Развитие медиации за рубежом и в России. Нормативная база осуществления медиации (4 часа)

1. Предпосылки появления медиации. Роль торговли в возникновении идей медиации. Первые исторические попытки использования медиации.
2. Медиация в современном понимании. Терминология, региональные отличия в понимании. ADR (Alternative Dispute Resolution).
3. Причины развития медиации в современном обществе. Борьба между профсоюзами и работодателями. Создание Федеральной службы США по меди-

ации и примирительным процедурам. Появление негосударственных организаций по разрешению семейных и соседских конфликтов. «Американское правило» в адвокатской деятельности.

4. Медиация как социально-психологический феномен. Культурологические особенности решения споров. Ожидания конфликтующих сторон.

5. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) №193-ФЗ (Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года)

Занятие 2. Восприятие и коммуникация в медиации (5 часов с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия)

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

Занятие 3. Процедура медиации (5 часов с использованием методов активного обучения - деловая игра)

1. Основные этапы и фазы медиации.
2. Значение фаз в медиации.
3. Конфиденциальность как принцип медиации.
4. Добровольность как принцип медиации.
5. Нейтральность и беспристрастность третьей стороны как принцип медиации.
6. Ответственность сторон за принятие решений как принцип медиации.
7. Открытость ("прозрачность") как принцип медиации.
8. Равноправие сторон как принцип медиации.

Занятие 4. Участие в медиации представителей сторон (4 часа с использованием методов активного обучения - деловая игра)

1. Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации.
2. Участие в медиации представителей сторон и их статус.

3. Определение необходимости участия в процедуре медиации психологов, юристов, экспертов.

Занятие 5. Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации (5 часов с использованием методов активного обучения - деловая игра)

1. Медиация при разрешении семейных споров (разводов, раздела имущества, наследственных споров, споров об определении места жительства ребенка).
2. Основы семейного, трудового, корпоративного права.
3. Медиация при разрешении трудовых споров.
4. Медиация при разрешении гражданско-правовых споров.
5. Медиация при разрешении корпоративных споров.

Занятие 6. Работа с агрессией в медиации (4 часа с использованием методов активного обучения - семинар-дискуссия)

1. Агрессия: определение и основные теории.
2. Типы агрессии.
3. Социальные детерминанты агрессии.
4. Внешние детерминанты агрессии.
5. Превентивные меры и управление агрессией.
6. Факторы, способствующие агрессии.

Занятие 7. Синдром эмоционального выгорания и его профилактика (5 часов с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия)

1. Синдром эмоционального выгорания как заболевание: симптомы и последствия.
2. Способы профилактики синдрома эмоционального выгорания.
3. Синдром эмоционального выгорания медиатора.
4. Профилактика синдрома эмоционального выгорания медиатора.

Занятие 8 Работа с возражениями в медиации (4 часа с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия)

1. Возможности типологического подхода к личности в медиации.
2. «Молчащий клиент». «Трудный клиент». Клиент «нет».
3. Лингвистические способы работы с возражениями.

Занятие 9. Медиация в сверхнакаленном конфликте (5 часов с использованием методов активного обучения - деловая игра)

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

Занятие 10. Межкультурные особенности и медиация (4 часа с использованием методов активного обучения - деловая игра)

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

Занятие 11. Международная практика развития примирительных процедур (5 часов с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия)

1. Понятие, признаки и виды альтернативных процедур в США.
2. Особенности посредничества в зарубежных странах.
3. Досудебный арбитраж: наука и практика.
4. Процессуальные элементы предварительной независимой оценки обстоятельств дела.
5. Комбинированные процедуры по разрешению гражданских споров в Германии.
6. Особенности и виды иных примирительных процедур США и Германии.
7. Смешанные процедуры разрешения конфликтных ситуаций в Германии.

Занятие 12 Переговоры и комбинированные процедуры как самостоятельное средство урегулирования споров (4 часа с использованием методов активного обучения – семинар-дискуссия)

1. Правовая природа переговоров как примирительных процедур.
2. Участники переговорного процесса.

3. Понятие и виды переговорного процесса. Модели переговоров. Стратегия и тактика проведения переговоров.
4. Стадии переговоров.
5. Мини - суд при разрешении корпоративных споров. Досудебные механизмы. Процессуальные элементы разрешения споров.
6. Претензионный порядок урегулирования предпринимательских споров.
7. Заключение независимого эксперта, как способ предупреждения спорных ситуаций.
8. Досудебные формы разрешения споров в сфере публичных правоотношений.
9. Иные формы разрешения гражданско-правовых споров.

МОДУЛЬ 2

(36 час., из них 18 в активной/интерактивной форме)

Тема 1. Поведенческие аспекты конфликта. Характеристика конфликта как социального феномена (4 часа, занятие проводится с использованием методов активного обучения – деловая игра)

1. Сущность конфликта и его структура. Стороны конфликта. Предмет конфликта.
2. Образ конфликтной ситуации. Мотивы конфликта. Классификация конфликтов. Конфликтная ситуация. Соотношение причины конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Идентификация конфликтов (решение ситуационных задач).
3. Сущность конфликта и его причины. Деловая игра «Жалоба».

Тема 2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Межкультурная коммуникативная компетентность (4 часа использованием метода активного обучения: свободная дискуссия).

1. Понятие технологий эффективного общения и их основное содержание.
2. Технологии рационального поведения в конфликте «Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте» (проводится методом отработки тренинговых упражнений).
3. Общие принципы межкультурной коммуникативной компетентности.
4. Правила межкультурной коммуникации.

5. Правила ассертивности в общении.
6. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в разных культурах (мимика, жесты, позы и т.п.).
7. Приемы активного чувствования. Техника FISA (Л. Г. Почебут).
8. Приемы активного слушания.
9. Приемы активного видения.

Тема 3. Исследование особенностей коммуникативной сферы личности (С использованием метода активного обучения: «мозговой штурм» - 4 час.)

1. Общение и коммуникация
2. Методы исследования коммуникативной сферы личности
3. Методика FIRO («Базовые ориентации межличностных отношений») У. Шутца.
4. Методика «Диагностика коммуникативной социальной компетентности» (Фетискин Н. П.).
5. Типология барьеров и трудностей в общении и способов их выявления.
6. Методика КОС (коммуникативные и организаторские способности).
7. Методика В. В. Бойко «Диагностика коммуникативной толерантности».
8. Методика определения уровня общительности В. Ф. Рошаховский

Тема 4. Визуальная психодиагностика. Анализ основных элементов невербального поведения человека (С использованием метода активного обучения: ситуационные задачи, или case study - 4 ч.).

1. Основы визуальной психодиагностики
2. Методы визуальной психодиагностики
3. Методика анализа психологического значения поз (Аллан Пиз)
4. Методика анализа психологического значения жестов (Аллан Пиз)
5. Типология расположения собеседников в пространстве и ее психологическое значение

Тема 5. Анализ отдельных особенностей невербального поведения (4 ч.)

1. Методики распознавания невербальных признаков лжи и обмана (А. Пиз, О. Фрай)
2. Жесты оценивания
3. Методика анализа выражений лица (П. Экман).
4. Индикаторы речевого поведения и их значение

5. Анализ положения рук при разговоре (А. Пиз)
6. Использование предметов гардероба и аксессуаров в невербальном общении

Тема 6. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликтах. Дидактический тренинг «Овладение искусством критики» (4 ч, занятие проводится с использованием методов активного обучения – деловая игра)

1. Мотивы критики.
2. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
3. Дидактическая игра «Искусство критики».

Тема 7. Технологии управления конфликтами (4 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра)

1. Понятие управления конфликтом.
2. Содержание управления конфликтом и его динамика.
3. Регулирование конфликта и его этапы.
4. Технологии регулирования конфликта
5. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта».

Тема 8. Переговоры в конфликтных ситуациях (4 ч. с использованием методов активного обучения – деловая игра)

1. Основное содержание переговорного процесса.
2. Модели поведения в переговорах.
3. Манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.
4. Характеристика стратегий в переговорном процессе.
5. Ролевая игра «Переговоры».

Тема 9. Иные альтернативные методы разрешения конфликтов (2 ч. с использованием методов активного обучения – семинар дискуссия)

1. Общая характеристика:
 - консилиации,
 - фасилитативных семинаров, групп, форумов,
 - конфликтологического консультирования,

- саморегуляции и психической регуляции,
- обучения,
- юридических методов,
- силовых, административных методов,
- психологического консультирования и психотерапии (индивидуальная и групповая).

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Самостоятельная работа студентов по курсу «Методы и методики разрешения и управления конфликтами» (54 ч., в том ч. 27 ч. на подготовку к экзамену)

Самостоятельная работа студентов, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Содержание самостоятельной работы студентов включает: проработку лекций и подготовку к практическому занятию, подготовку доклада по выбранному аспекту темы семинара или подбор практического материала для участия в дискуссии. Материалом для подготовки могут стать конспекты лекций, профессиональная литература, учебно-методическое обеспечение дисциплины.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
МОДУЛЬ 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ				
1	1-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 1:	1 ч.	Собеседование (УО-1)
2	2-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 1: подготовка к коллоквиуму, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1)

3	3-я неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 2:	1 ч.	Собеседование (УО-1)
4	4-я неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 2: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1)
5	5-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 3:	1 ч.	Собеседование (УО-1)
6	6-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 3: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию. Подготовка реферата на согласованную с преподавателем тему	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1)
7	7-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 4:	1 ч.	Собеседование (УО-1) творческое задание (ПР-13)
8	8-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 4: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию. Подготовка к защите реферата	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4),
9	9-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 5:	1 ч.	Собеседование (УО-1), творческое задание (ПР-13)
10	10-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 4: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
11	11-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии	1 ч.	Собеседование (УО-1), творческое задание (ПР-13)

		Подготовка к практическому занятию № 6:		
12	12-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 6: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
13	13-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 7:	1 ч.	Собеседование (УО-1), кейс-задача
14	14-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 7: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
15	15-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 8:	1 ч.	Собеседование (УО-1), кейс-задача (ПР-11)
16	16-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 8: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, Подготовка к защите рефератов на заданную тему	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
17	17-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии Подготовка к практическому занятию № 9:	1 ч.	Собеседование (УО-1), творческое задание (ПР-13)
18	18-ая неделя	Подготовка к зачету	1 ч.	Собеседование (УО-1)

МОДУЛЬ 2. ИНЫЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

1	1-2 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 1: изучение литературы, подготовка доклада	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)
2	3-4 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 2: изучение литературы, подготовка к дискуссии	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)

3	5-6 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 3: изучение литературы, подготовка к круглому столу	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)
4	7-8 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 4: изучение литературы, подготовка к круглому столу	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)
5	9-10 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 5: изучение литературы, подготовка доклада	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), творческое задание (ПР-13)
6	11-12 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 6: изучение литературы, подготовка доклада	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)
7	13-14 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 7: изучение литературы, подготовка к круглому столу	1 ч.	Собеседование (УО-1), тесты (ПР-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4) творческое задание (ПР-13)
8	15-16 неделя	Самостоятельная подготовка к практическому занятию № 8: изучение литературы, подготовка к круглому столу	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), тесты (ПР-1),
9	17-18 неделя	Подготовка к экзамену	27 ч.	Собеседование (УО-1)

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента по дисциплине «Методы и методики разрешения и управления конфликтами» предусматривает:

- определение круга учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- подбор необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- поиск дополнительной научной литературы, к которой студенты могут прибегать при возникновении особой заинтересованности в конкретной теме;
- определение перечня контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;

- организацию консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызывающих у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

Дополнительными формами самостоятельной работы являются групповые и индивидуальные задания, выступающие продолжением аудиторных занятий и направленные на овладение практическими навыками по основным разделам дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе обучающихся по дисциплине «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

Самостоятельная работа обучающихся, предусмотренная учебным планом, способствует более глубокому усвоению ими изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует на умение применять теоретические знания на практике.

Проверка результатов самостоятельной работы студентов осуществляется как на семинарах, так и на некоторых лекционных занятиях. Промежуточная аттестация осуществляется в ходе экзамена с учётом результата работы над рефератом.

Самостоятельная работа студентов по курсу «Основы теории медиации» включает в себя:

1. Работу с рекомендуемой основной и дополнительной литературой, конспектом лекций.
2. Подготовку к дискуссиям, собеседованиям, тестам, кейсам.
3. Написание рефератов и подготовка доклада по реферату.

Методические указания к самостоятельной работе с рекомендуемой литературой

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому обучающийся обязан уметь работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе обучающе-

гося, так как глубокое изучение именно их материалов позволит ему освоить новую научную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями. Такого рода работа с литературой обеспечивает решение магистрантом поставленной перед ним задачи (подготовка к семинарскому занятию, выполнение практических заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

При изучении материала источника необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал - составить конспект - краткое изложение своими словами содержания книги. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении дисциплины. Поэтому при изучении темы курса обучающемуся следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется, прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражения новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

В данном курсе не предусмотрено специальное выделение критериев оценки качества самостоятельного изучения рекомендуемой литературы и написания конспектов, так как данный вид самостоятельной работы обучающегося является составной и обязательной частью других видов СРС. И качество изучения рекомендованной литературы непосредственно влияет на оценку других видов самостоятельной работы и, в конечном итоге, на результат промежуточной аттестации

Методические указания по самостоятельной подготовке к дискуссиям

В данном курсе предусмотрена самостоятельная подготовка обучающихся к дискуссиям, проводимым на нескольких лекциях.

Дискуссия – такой публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса. Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу. В нашем случае дискуссия, как педагогический инструмент, является формализованным обменом мнениями внутри группы с участием всех ее членов и преподавателя.

Цель: в процессе активного обмена мнениями по вопросам, о которых у обучающихся уже имеется сформированный жизненный опыт, не только углубить эти знания, но и понять, что эти представления могут различаться у разных людей и, в частности, у представителей противоположного пола. К таким вопросам, конечно, относится и вопрос семейных отношений. Кроме того, данная форма обучения способствует развитию коммуникативных навыков, креативного мышления и может способствовать изменению имеющихся психологических установок.

Преимущества - немедленная обратная связь, способствующая созданию представления о сути обсуждаемых вопросов. Неудобства - качество обучения зависит от уровня подготовленности группы. Проблемой также является обычно средний уровень вовлеченности участников в процесс дискуссии.

Обычно рекомендуемое число участников дискуссии – не более 20 человек. То есть одна учебная группа.

Исследования показали, что благодаря механизму дискуссии ребенок учится вставать на позиции другого, принимать и понимать другие точки зрения. Дальнейшие исследования показали, что дискуссия дает эмоциональный толчок к дальнейшей поисковой деятельности участников и воздействует на них более убедительно, чем уговоры или лекции по проблеме. Дальнейшее изучение групповой дискуссии показало целесообразность ее применения для активизации межличностных процессов в управленческой, обучающей, диагностической, психотерапевтической, творческой и других видах деятельности.

Методические указания по подготовке рефератов и докладов к ним

По некоторым темам дисциплины студент может провести теоретическое исследование и результаты отразить в реферате, а в дальнейшем включить в свою курсовую работу или в научную публикацию. Тематика рефератов приводится в рабочей программе. Для выполнения учебной программы достаточно подготовить один или два реферата. Выбранные реферируемые книги, журнальные статьи должны относиться непосредственно к изучаемой теме или всему разделу дисциплины. Содержание реферата может быть посвящено обзору и сравнительной характеристике материалов нескольких интернет сайтов, а также новинкам в теории и практике медиации. Обязательно указание адреса использованных веб-страниц. Необходимо кратко отразить главные идеи и выводы, которые делают авторы, оценить актуальность представляемых материалов. Целесообразно описать, как можно было бы применять некоторые из полученных новых знаний в будущей деятельности, а также в дальнейшем обучении в вузе; всегда интересны критические замечания.

По своей структуре реферат состоит из:

- 1) титульного листа;
- 2) введения, где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию;
- 3) основного текста, в котором последовательно раскрывается избранная тема. В отличие от курсовой работы, основной текст реферата предполагает деление на 2-3 параграфа без выделения глав. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст;

4) заключения, где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста;

5) списка использованной литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Успешный доклад по реферату предполагает решение нескольких задач:

- разобраться в теме самостоятельно;
- показать преподавателю свободную ориентацию в теме;
- рассказать все доступно и понятно, донести суть доклада, его содержание до всей аудитории, которая услышала данную информацию впервые.

Структура текста должна быть четкой, логичной, построение важно соотносить с раскрытием темы, излагать материал последовательно и не пропускать важные сведения. Непонятные термины доступно объясняются.

Объем реферата составляет 10-15 страниц машинописного текста, но в любом случае не должен превышать 15 страниц. Интервал – 1,5, размер шрифта – 14, поля: левое — 3см, правое — 1,5 см, верхнее и нижнее — 1,5см.. Страницы должны быть пронумерованы. Абзацный отступ от начала строки равен 1,25 см.

Реферат пишется студентами в течение семестра в сроки, устанавливаемые преподавателем, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину. После проверки текста и устранения замечаний студент защищает реферат в ходе практического (семинарского) занятия.

Методические указания по самостоятельной подготовке к деловой/ролевой игре

Деловая/ролевая игра - совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Деловая/ролевая игра – средство развития творческого мышления, в том числе и профессионального; это имитация конкретных ситуаций в рамках отведенной игровой роли, позволяющая глубже понять правила взаимодействия в конкретной ситуации, а также интересы собственно игровых ролей.

Ролевая игра - это не инсценирование (отигрывание прописанных ролей), в ней только задаются, обозначаются роли. В ней осуществляется спонтанное поведение участников так, как они захотят. Ролевая игра может внести особый вклад в обучение, то, чего другие подходы просто не могут достигнуть.

Цели ролевой игры:

1. Развить способность понимания других людей, сочувствия.
2. Найти новое поведение и испытать себя в другой роли.
3. Научиться практически искусству общения.
4. Развить способности группового решения проблемы.

Основные признаки ролевой игры, как технологии:

1. Различие ролевых целей при выработке решений. Участники деловой игры принимают решение в конфликтной ситуации, что сопровождается возникновением у них эмоционального напряжения определенного уровня, благодаря которому и обеспечивается активность. Играющие являются непосредственными участниками конфликта и своими действиями разрешают его, стремясь найти взаимовыгодное условие.

2. Взаимодействие игроков, исполняющих те или иные роли. Игра проходит с максимальным эффектом, если взаимодействие игроков выполняет функцию общения.

3. Наличие общей цели у всего коллектива, достижение которой обеспечивается взаимодействием участников через подчинение их различных ролевых целей единой общей цели. Движение к ней предполагает разрешение конфликтной ситуации, обусловленной несовпадением ролевых целей участников.

4. Коллективная выработка решений участниками игры.

5. Многоальтернативность решений. В большинстве случаев решение, принимаемое группой, - это итог анализа нескольких альтернатив, возможных вариантов дальнейшего развития ситуации.

6. Наличие управляемого эмоционального решения.

Для проведения данного занятия из числа обучающихся выбираются «лидеры», персонифицирующиеся в качестве ведущих (стороны конфликта) и второстепенных ролей (провокаторы, заинтересованные) со своими группами. Модератором выступает преподаватель.

Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям с кейс-задачей

Разбор конкретных ситуаций (кейсов) – на обсуждение выносятся не вопросы, а конкретная ситуация. Кейс может представляться устно, короткой видеозаписью, слайдами и т.п. Обсуждение ситуации может использоваться в качестве пролога к лекции.

Кейс-задача представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения определенной проблемы. В понятие кейс-технологии входит порядок рассмотрения, анализ, поиск решения, выработка экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии.

Кейсы, по сравнению с обычными учебными задачами, обладают определенными особенностями.

1. В основе кейса, как правило, лежит конкретная ситуация – реальная или специально сформулированная преподавателем

2. Для кейса не является характерным или примерным наличие четко сформулированных вопросов; при разборе кейса не всегда очевидно, что является главным и требует первоочередного анализа; одним из наиболее важных и трудных этапов в анализе кейса и поиске решения является определение главной проблемы.

3. Кейс может не иметь однозначного решения. Конкретная ситуация, лежащая в основе кейса, может предполагать множество решений, более или менее близких к оптимальному.

4. Когда решение в общепринятом понимании этого слова выработать нельзя, решением можно считать выявление и уяснение проблемы, ее анализ и определение линии поведения в сложившейся обстановке.

Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:

- развития навыков анализа и критического мышления;
- изучения теории принятия решений на конкретных примерах;
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- развития творческого мышления;
- развития навыков работы в команде.

Данный метод характеризуется высокой степенью активности обучаемых, дает возможности контроля и текущей оценки формируемых компетенций.

Предполагается работа в группах по 3–9 человек по выполнению отдельных заданий, предложенных преподавателем. Члены группы сами устанавливают ре-

гламент общения, самостоятельно направляют свою деятельность, отдавая предпочтение наиболее компетентному и организованному лидеру представить результаты работы группы тем, от кого получено задание или с кем по сценарию занятия группа вступает во взаимодействие.

В ходе освоения данной дисциплины представляется чрезвычайно важным практическое ознакомление с деятельностью медиатора и использование им профессиональных технологий. С этой целью предусмотрено прохождение 4 занятия с разбором конкретных ситуаций.

Методические указания по самостоятельной подготовке к собеседованию

Собеседование - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Методические указания по самостоятельной подготовке к выполнению тестовых заданий

- Тестовые задания предлагаются во время некоторых семинарских занятий и выполняются каждым студентом письменно. Тесты проводятся для текущего контроля усвоения курса при этом занимают не более 10 минут аудиторного времени. Задания выполняются на отдельных, подписанных обучающимся, листах бумаги вначале или конце занятия. Тематика вопросов каждого тестирования покрывает предыдущее занятие. Поэтому предполагает предварительное самостоятельное повторение обучающимися пройденного материала по собственным конспектам.

МОДУЛЬ 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ

Перечень дискуссионных тем

- 1. Актуальные вопросы практического применения медиации в России**
 1. Посредничество в истории России.
 2. Причины появления медиации в России.
 3. Условия успешного применения медиации в России.
 4. Проблемы развития медиаторства в России: нехватка квалифицированных кадров, слабая организация медиаторской деятельности, отсутствие финансовых средств, проблемы, связанные с социокультурными традициями.

2. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) №193-ФЗ (Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года)

Предмет закона

- Процедура медиации согласно закону
- Требования к медиаторам
- Противоречия и возможные улучшения в законодательство о медиации

На практическое занятие требуется текст закона, который должен быть изучен обучающимся предварительно. Обратит внимание на практическую целесообразность и применимость данного закона в нашей стране.

3. Традиции и особенности примирительных процедур в России (российский аспект)

- Особенности российской практики примирительных процедур
- Перспективы медиаторства в современной России
- Причины скептического отношения к медиаторству в России. Развитие российской практики медиаторства. Перспективы

Целью данного занятия должно стать «погружение» аудитории в условия современной российской действительности при решении конфликтных ситуаций. Обучающимся предлагается сконструировать конфликтную ситуацию, которую можно решить с помощью процедуры медиации; либо взять конкретный пример.

4. Европейский Кодекс медиатора (European Code of Conduct for Mediators)

- Анализ Кодекса медиатора
- Значение Кодекса и ограничения его применения
- Возможности улучшения Кодекса медиатора

На практическое занятие требуется текст данного акта, который должен быть изучен обучающимся предварительно. Предлагается посмотреть на данный документ с точки зрения его своевременности для российских условий. Какие нарушения чаще всего стали бы возникать в нашей стране в случае принятия у нас аналогичного документа? Почему?

Рекомендуемые темы рефератов и докладов к ним

1. Исторические формы примирительных процедур
2. Посредничество в истории России.
3. Примирительные процедуры в Древней Греции

4. Примириительные процедуры на Руси
5. Предпосылки появления медиации.
6. Голландская модель медиации
7. Немецкая модель медиации
8. Особенности российской практики примириительных процедур
9. Англо-саксонская традиция примириительных процедур
10. Виды и техники медиации
11. Медиатор и его профессиональные навыки.
12. Этапы медиации
13. основополагающие принципы медиации
14. Отличие медиации от судебного разбирательства.
15. Понятие и сущность процесса медиации
16. Преимущества медиации.
17. Принципы медиации.
18. Область применения процедуры медиации
19. Использование медиации при разрешении корпоративных конфликтов
20. Медиация в семейных отношениях
21. Применение медиации при проведении международных переговоров
22. Перспективы развития медиации в России
23. Причины развития медиации в современном обществе.

Перечень кейс-задач

1. История медиации. Развитие медиации за рубежом. Медиация как социально-психологический феномен (2 часа)

- Борьба между профсоюзами и работодателями.
- Медиация как социально-психологический феномен.
- Культурологические особенности решения споров.
- Ожидания конфликтующих сторон

2. Процедуры медиации (4 часа)

- Процедура процесса.
- Заключение соглашения о медиации.
- Выяснение позиций сторон.
- Выявление интереса стоящего за позицией.
- Нахождение решения.
- Заключение соглашения по результатам медиации.

3. Стратегии и тактика медиации (4 часа) «Пример медиационной сессии»

- Подготовка к проведению медиационной сессии, ее цели и задачи.
- Действия, совершаемые на стадии подготовки к медиационной сессии.
- Определение медиабельности случая.
- Соглашение о проведении процедуры медиации: понятие, правовая природа, требования к форме и содержанию.
- Заключение соглашения.
- Комплекс тренингов по подготовке к проведению медиационной сессии.

4. Процедуры медиации (6 часов), в т.ч. интерактивное занятие – кейс-задача «Учебная медиация» (6 часов)

- Заключение соглашения о медиации.
- Выяснение позиций сторон.
- Кокусы
- Выявление интереса стоящего за позицией.
- Нахождение решения.
- Заключение соглашения по результатам медиации.
- Анкета: вопросы медиатору
- Анкета: вопросы сторонам

Деловые игры

Задание 1. Игровая методика «Дилемма узника»¹

Используется игра под названием «Дилемма узника». Название возникло от ситуации, которую предлагается представить играющим. Она заключается в том, что заключенных подозревают в совместном преступлении.

Они помещены в отдельные камеры. У каждого есть возможность сообщить о преступлении другого, надеясь получить меньшее наказание. Если никто из них не сообщит о совершенном другим преступлении, оба получают незначительное наказание; если один скажет, а другой нет, то сообщивший будет отпущен на свободу, а другой получит суровое наказание; если они оба сообщат, то оба получают небольшое наказание, но оно будет больше, чем то, что они могли получить, если бы оба промолчали. Исход игры можно представить в таблице, с которой обычно знакомят участников перед игрой (табл. 1).

¹ *Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. — СПб., 2005.*

В ситуации «Дилемма узника» играющие должны сделать выбор между кооперативным (б) и конкурентным поведением (г), учитывая при этом мотивы выбора другого. С точки зрения индивидуального результата игрока А ему выгоднее сообщить о другом (г). Но дело в том, что, если игрок Б будет исходить из той же позиции, они оба получат относительно мало очков. А исходя из максимума обоюдного результата, они оба должны выбрать молчание (б), но тогда каждый оставляет для другого возможность злоупотреблять доверием.

Таблица 1 Бланк участника игры «Дилемма узника»

Выбор участника Б			
		б (молчать)	г(сказать)
Выбор участника А	б		
	г		

Игрокам нужно сделать выбор одновременно: в одних случаях не вступая в контакт, в других случаях разрешается общаться (изучается как раз воздействие коммуникации на выбор). Игра может проигрываться многократно, и после каждого тура игрокам сообщаются результаты, за которые они получают призы или наказание. В роли игрока может выступить не один человек, а команда с лидером или без него.

Эксперимент проводится в двух вариантах:

- 1) с двумя участниками;
- 2) с двумя группами участников.

Во втором варианте в предмет исследования входит поведение группы в ситуации необходимости принятия решения при неопределенном исходе и равных альтернативах. Отличие первого варианта от второго заключается в том, что первый вариант требует от испытуемого мышления вслух и последующей интроспекции; во втором исследователь может непосредственно наблюдать взаимодействие в группе. Вместе с тем эксперименты во втором варианте осложняются в связи со значительным расширением диапазона значимых факторов: разная коммуникативная активность и компетентность участников, дополнительные моменты индивидуального понимания задания и т. п.

В начале эксперимента участникам сообщается, что один из них (определяется кто) будет играть за узника, а другой — за охранника. Далее «узник» условно помещается в камеру, имеющую следующую форму, показанную на рис.

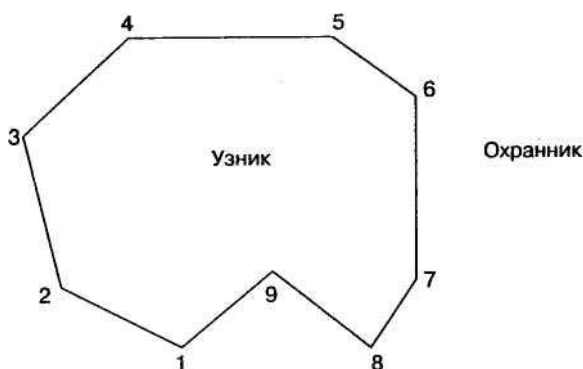


Рис. Схема расположения углов для «побега» узника

Все углы камеры, так же как и стороны, абсолютно одинаковые. Охранник находится снаружи.

Инструкция для «Узника»

Ваша задача выбрать один из углов для «побега». Побег будет считаться удачным, если охранник не догадается, какой угол вы выбрали. Запишите выбор и его обоснование в протокол.

Инструкция для «Охранника»

Ваша задача догадаться, в каком углу готовит «побег» узник и предотвратить его. Запишите ваш выбор и обоснуйте его в протоколе.

После первых записей они сверяются экспериментатором с объявлением результатов участниками. Затем анализируются основания выбора. Если оказывается, что на первом этапе эксперимента участники исходили из формальных оснований и не учитывали персоны противника, то есть не пытались моделировать именно его поведение, экспериментатор подчеркивает это в обсуждении и приступает ко второму этапу.

На втором этапе эксперимент повторяется (участники могут поменяться местами).

Экспериментатор должен учитывать, что любое решение участников неудовлетворительно с точки зрения формальной рациональности. Поэтому очень важно точно формулировать вопрос при построении гипотезы. А именно: перед кем стоит дилемма? Часто путают подлинную дилемму, которая в подобном случае возникает перед игроком-участником, с задачей, возникающей у исследователя, который должен рекомендовать оптимальное решение. Оптимального решения в данной ситуации нет, выход же из конфликта для участника заключается в получении достаточных для моделирования поведения противника оснований. Эксперимент может иметь дидактическую функцию, отчетливо демонстрируя

ситуации, когда обыденные представления о рациональном поведении оказываются неприменимыми.

С помощью игры «Дилемма узника» можно создать ситуацию для диагностики стиля лидерства, стремления к конкуренции или к кооперации во взаимоотношениях, совместимости людей и т. д. Важно подчеркнуть, что этот ситуационный тест является лишь методическим приемом для моделирования определенных межличностных отношений, а не точной стандартной измерительной процедурой. Но возможность не только наблюдать, но и моделировать желаемое поведение, большая прогностическая возможность делают этот ситуационный тест-игру перспективным приемом для диагностики межличностных отношений.

Занятие 2. Оценка глубины конфликта (дидактическая игра)²

Цель — Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения

Подготовительный этап. За 1-2 недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Задача студентов состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой — 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует посчитать общую сумму баллов, которая будет

² *Леонов Н. И. Конфликты и конфликтное поведение. Методы изучения. — СПб., 2005.*

свидетельствовать о глубине конфликта.

Опросник оценки глубины конфликта

1. Стороны осознают причину конфликта	12345	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	12345	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	12345	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	12345	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	12345	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	12345	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	12345	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	12345	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 - роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим: определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору: сообщается предмет конфликта, дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается.

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

- при сумме баллов 35-40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

- при сумме баллов 25-34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

- при сумме баллов менее 24 вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь медиатором, то:

- при сумме баллов 35-40 следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними диалогическим способом до снижения накала борьбы между ними;

- при сумме баллов 25-34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

- при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

Перечень вопросов к собеседованию

1. Профессиональные компетентности медиатора
2. Медиация в системе способов урегулирования конфликтов и разрешения споров: основные особенности.
3. Медиация в различных видах деятельности: возможности и ограничения.
4. Медиация как процедура: понятие, стадии медиации.
5. Приведите пример коммуникативной компетенции в ситуации конфликта или проявленной агрессии.
6. Опишите поведение в ситуации конфликта или проявленной агрессии и дайте краткий анализ эффективным действиям.
7. Опишите алгоритм снятия агрессии партнера по общению (на основе своего примера).

8. Предложите необходимые действия медиатора в ситуации осложнения проведения медиации (на конкретном примере):

- стороны вступают в «перепалку» во время презентации;
- одна из сторон потеряла контроль над собой и заплакала (впала в истерику);
- сторона во время «кокуса» находится в тупике и не может найти решения выхода из сложившейся ситуации.

МОДУЛЬ 2. ИНЫЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников

Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Деловая игра «Переговоры»

Семинар-круглый стол «Межличностные конфликты»

- 1) Понятие межличностного конфликта и его особенности
- 2) Сферы проявления межличностных конфликтов
- 3) Управление межличностными конфликтами

4) Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Деловая игра «Овладение искусством критики»

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

Деловая игра «Оценка глубины конфликта»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Оценка глубины конфликта

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте МР-ДВФУ-844-2019

представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при *сумме баллов менее 24* вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при *сумме баллов 35–40* следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними диалогическим способом до снижения накала борьбы между ними;

– при *сумме баллов 25–34* можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при *сумме баллов менее 24* можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 1015 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль

менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
МОДУЛЬ 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ					
1	Тема 1- 5 Занятия 1-5	ПК-2.1	Знает	собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 6, 12, 21, 24, 32-38.
		ПК-2.2	Умеет	рефераты (ПР-4)	
		ПК-2.3	Владеет	тест (ПР-1), рефераты (ПР-4)	
2	Тема 1-3, 4, 5	ПК-2.1	Знает	собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 21, 23, 25-38
		ПК-2.2	Умеет	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 21, 23, 25-38
		ПК-2.3	Владеет	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 21, 23, 25-38

МОДУЛЬ 2. АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ					
1	Лекционные занятия 1-3, практические занятия 1-3	ПК-2.1	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-2.2	Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-2.3	Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10), тест (ПР-1),	вопросы к зачету №№ 1-59
2	Тема 1-3, 4, 5	ПК-4.2	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-4.3	Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10), тест (ПР-1),	вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-4.3	Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59

VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИН

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Аллахвердова О. В. Переговоры в социальной работе: Учебное пособие / Аллахвердова О.В. - СПб:СПбГУ, 2017. - 134 с.: ISBN 978-5-288-05722-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1001333>

2. Гайдаенко Шер Н. И. Формирование системы альтернативных механизмов разрешения споров: бесконфликтное общество как основа противодействия коррупции : научно-практическое пособие / отв. ред. Н.Г. Семилютина. – Москва : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации : ИНФРА-М, 2018. – 176 с. — www.dx.doi.org/10.12737/6598. - ISBN 978-5-16-102336-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/937952>

3. Мельниченко Р.Г. Медиация [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и Ко, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 191 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75215.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473>

5. Петрова Ю.А. Золотые правила успешных переговоров [Электронный ресурс]: практическое пособие / Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 115 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79625.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6. Рыбкин, А. Г. Стратегия сложных переговоров : учеб. пособие / А.Г. Рыбкин, О.К. Эмих. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 260 с. — (Высшее образование: Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5b309d10b97501.55398051. - ISBN 978-5-16-106416-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/952392>

Дополнительная литература

(электронные и печатные издания)

1. Мельниченко Р.Г. Медиация : учебное пособие / Р. Г. Мельниченко. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 190 с. (4 экз.) <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:786220&theme=FEFU>

2. Медиационные процессы [Электронный ресурс] : практикум / сост. Т. В. Воротилина, И. Ш. Галстян, А. В. Диреганова. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 101 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66049.html>

3. Медиация [Электронный ресурс] : учебник / О. В. Аллахвердова, Д. Л. Давыденко, Л. В. Зимина [и др.] ; под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинский. —

Электрон. текстовые данные. — М. : Статут, 2016. — 480 с. — 978-5-8354-1151-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58264.html>

4. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов : учебное пособие для вузов / В. А. Светлов. – М.: URSS, 2013. – 303 с. 10 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:740869&theme=FEFU>

5. Шейнов В.П. Управление конфликтами / В.П. Шейнов. – СПб.: Питер, 2014. – 572 с. 7 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780924&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. «Аналитика конфликта»: <http://www.aconflict.ru>.
2. «Лига Медиаторов»: <http://www.arbimed.ru>.
3. «Конфликтология»: <http://www.conflictology.ru/>
4. «Конфликтов.нет – конфликтология»: <http://www.konfliktov.net/>
5. «Организационный конфликт»: <http://www.organization-conflict.ru>.
6. «Проблемы мира»: <http://www.pww.ru>.
7. Медиация.РФ - семейная медиация онлайн <http://mediationfamily.ru/>
8. Институт разрешения споров (CPR Institute for Dispute Resolution) (Нью-Йорк) <http://www.cpradr.org> -

VIII.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Описание последовательности действий обучающихся, или алгоритм изучения дисциплины

При изучении дисциплины очень полезно самостоятельно изучать материал, который еще не прочитан на лекции. Тогда лекция будет гораздо понятнее. Однако легче при изучении курса следовать изложению материала на лекции. Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

1. После прослушивания лекции и окончания учебных занятий, при подготовке к следующему занятию следующего дня, нужно сначала просмотреть и обдумать текст лекции, прослушанной сегодня.

2. При подготовке к лекции следующего дня, нужно просмотреть текст предыдущей лекции, подумать о том, какая может быть тема следующей лекции.

3. В течение недели выбрать время для работы с рекомендованной литературой в библиотеке или ресурсами Интернет.

4. При подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала повторить пройденный теоретический материал предыдущего занятия по теме домашнего задания. При выполнении упражнения нужно сначала понять, что требуется, какой теоретический материал нужно использовать.

Методические рекомендации для подготовки к лекционным занятиям с использованием методов активного обучения (проблемная лекция)

Использование данного метода предполагает построение лекции как диалогического общения преподавателя со студентами. Во внутреннем диалоге студенты вместе с преподавателем ставят вопросы и отвечают на них или фиксируют вопросы в конспекте для последующего выяснения в ходе самостоятельных заданий, индивидуальной консультации с преподавателем или же обсуждения с другими студентами, а также на семинаре.

Для диалогического включения преподавателя со студентами необходимы следующие условия:

1. Преподаватель входит в контакт со студентами не как "законодатель", а как собеседник, пришедший на лекцию "поделиться" с ними своим личностным содержанием.

2. Преподаватель не только признает право студента на собственное суждение, но и заинтересован в нем.

3. Новое знание выглядит истинным не только в силу авторитета преподавателя, ученого или автора учебника, но и в силу доказательства его истинности системой рассуждений.

4. Материал лекции включает обсуждение различных точек зрения на решение учебных проблем, воспроизводит логику развития науки, ее содержания, показывает способы разрешения объективных противоречий в истории науки.

5. Общение со студентами строится таким образом, чтобы подвести их к самостоятельным выводам, сделать соучастниками процесса подготовки, поиска и нахождения путей разрешения противоречий, созданных самим же преподавателем.

6. Преподаватель строит вопросы к вводимому материалу и отвечает на них, вызывает вопросы у студентов и стимулирует самостоятельный поиск ответов на них по ходу лекции. Добивается того, что студент думает совместно с ним.

Проблемные вопросы - это вопросы, ответ на которые не содержится ни в прежних знаниях студентов, ни в наличной предъявляемой информации (запись на доске, таблицы на стене и т.п.) и которые вызывают интеллектуальные затруднения у студентов. Проблемные вопросы содержат в себе еще не раскрытую проблему, область неизвестного, новые знания, для добывания которых необходимо какое-то интеллектуальное действие, определенный целенаправленный мыслительный процесс.

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям

Практическое занятие – одна из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности

В системе подготовки студентов практические занятия, являясь дополнением к лекционным курсам, позволяют приобретать и совершенствовать профессиональные компетенции. Содержание практических занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой, научно-исследовательской активности студента. В ходе их проведения создаются условия для развития научного мышления и аналитических умений и навыков обучающихся. Практические занятия позволяют проверить знания студентов, в связи с чем они выступают важным средством достаточно оперативной обратной связи.

Цели практических занятий:

- помочь обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера;
- обучение студентов практическим приемам и методам анализа теоретических положений и концепций учебной дисциплины;
- способствовать овладению навыками и умениями решения практических задач.

При подготовке к практическим занятиям необходимо придерживаться следующих рекомендаций.

Практические занятия проводятся с группой и строятся как беседа-дискуссия по каждому вопросу плана.

Планы семинарских занятий определяют круг важных проблем, теоретическое понимание которых важно для их практического решения. Семинарские занятия предназначены для самостоятельной проработки студентами ключевых проблем на основе активного привлечения как классической, так и современной конфликтологической литературы.

Контрольные вопросы позволяют определить степень соответствия знаний имеющимся требованиям. Использование контрольных вопросов и тестов облегчает усвоение теории, позволяет воспринимать учебную дисциплину как конкретную, практическую, рациональную науку, дает возможность эффективнее использовать время на занятиях.

На практических занятиях по дисциплине «Практикум по медиации» применяются такие методы активного обучения, как семинар - деловая игра и семинар - круглый стол.

Семинар-дискуссия

Семинар - активная форма проведения учебных занятий, состоящая в совместном обсуждении обучающимися отдельных вопросов, ранее затронутых на лекции. Семинар предполагает обязательную подготовку обучающихся. Различают семинар – дискуссию, семинар-конференцию, семинар – экскурсию, семинар по обмену опытом и т.д.

Дискуссия - спор, направленный на достижение истины и использующий только корректные приемы ведения спора. В учебном процессе дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения, и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений. Цели проведения дискуссии могут быть разнообразными: обучение, тренинг, диагностика, преобразование, изменение установок, стимулирование творчества и др. При организации дискуссии в учебном процессе ставятся сразу несколько учебных целей.

Семинар - деловая игра

Актуальность деловой игры, как одной из форм МАО заключается в том, что она позволяет ее участникам раскрыть себя, научиться занимать активную позицию, испытывать себя на профессиональную пригодность, совершенствоваться в профессионализме. Деловая игра направлена на развитие профессионально значимой личности.

Деловая игра используется для решения комплексных задач. Усвоение нового, закрепление материала, развитие творческих способностей, формирование

общественных умений даёт возможность обучающимся понять и изучить учебный материал с различных позиций.

Достоинством деловых игр является то, что они позволяют:

- рассмотреть определенную проблему в условиях значительного сокращения времени (сжатие процесса);
- освоить слушателями навыки выявления, анализа и решения конкретных проблем;
- работы групповым методом при подготовке и принятии решений;
- ориентации в нестандартных ситуациях;
- концентрировать внимание слушателей на главных аспектах проблемы и устанавливать причинно-следственные связи;
- развивать взаимопонимание между участниками игры.

Подготовка к проведению занятия с использованием методов активного обучения включает в себя несколько этапов.

1. Выбор темы семинарского занятия и вопросов, выносимых на обсуждение.
2. Составление списка рекомендуемой литературы. Эта работа может быть проделана, как преподавателем, так и студентами.
3. Выбор формы проведения семинара, утверждение «сценария», распределение «ролей». Иногда распределение ролей происходит непосредственно на занятии.

Методические рекомендации по работе с литературой

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе студента, так как глубокое изучение именно их материалов позволит студенту освоить новую научную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями. Такого рода работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи (подготовка к семинарскому занятию, выполнение практических заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

При изучении материала источника необходимо обращать особое внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал - составить конспект - краткое изложение своими словами содержания книги. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к самой книге. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование цветных чернил и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении дисциплины. Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется, прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражения новые документы, события, явления, научные открытия

последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену и зачету

Подготовка студентов к промежуточной включает три стадии:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету;
- 3) собеседование с преподавателем.

Подготовку к экзамену/зачету необходимо целесообразно начать с планирования и подбора литературы. Прежде всего следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к зачету, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на контроль. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену/зачету может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к зачету, нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Нормативные источники должны быть в объеме учебной программы. Хорошим подспорьем здесь могут быть справочные правовые системы.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной

информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену/зачету студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных юридических проблем. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к зачету должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателем по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

IX. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>690922, Приморский край, . Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F604 (F705) Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <p>г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F605 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p>	<p>Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 96) Оборудование: плазма: 3 штуки: модель LG FLATRON M4716CCBA Проектор, модель Panasonic PT-DZ110XEi, экран, акустическая система для настенного монтажа Extron SI 28 Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF Доска аудиторная</p>	<p>Lingvo x6 Academic Concurrent FineReader 12 Corporate Academic Campus 500 Inventor Professional 2020 AutoCAD 2020 REVIT 2019 Mudbox 2018 MAYA 2018 REVIT 2018 AutoCAD 2018 3DS MAX 2018 Autocad 2017 Inventor Professional 2017 Turtle For Maya Premium 2016 Maya Mental Ray 1 Package 2016 MAYA 2016 VideoStudio Pro x10 Lite CorelDraw</p>

	Помещение укомплектовано специализированной учебной мебелью (посадочных мест – 24) Оборудование: Доска аудиторная	SPSS Amos SPSS Statistics Premium Cam-pus Edition Mathcad Extensions 14.0 Academic Mathcad License 14.0 MathCad Education Universety Edition Micromine Windows Edu Per Device 10 Education Win EDU E3 Per User AAD O365 EDU A1 Microsoft 365 Apps for enter-prise EDU Promt Все словари Promt Translation Server 10 Standart SolidWorks Campus 500 Интеллект 4.7.4 Total Academic Headcount (подписка на установку всех пакетов)
--	---	--

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-2 Способен производить психолого-конфликтологический анализ взаимодействия отдельных лиц, малых и больших групп	Знает	как выбирать способ работы с конфликтом, альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,

		как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, как планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.
	Умеет	выбирать способ работы с конфликтом, применять в учебной ситуации альтернативные способы разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, планировать и разрабатывать стратегию и тактики вмешательства, реализовывать их.
	Владеет	базовыми навыками выбора способа работы с конфликтом, применения альтернативных способов разрешения конфликтов (медиация, переговоры, открытые форумы, фасилитация), общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей, как применять существующие методы медиации в урегулировании конфликтов, планирования и разработки стратегии и тактики вмешательства, реализовывать их.
ПК-4 Способен оказывать психолого-конфликтологическую помощь отдельным лицам (клиентам), работникам органов и организаций	Знает	задачи профессиональной деятельности конфликтолога, основные законы и закономерности организации профессиональной деятельности; структуру, организацию, значимость профессии; правила соблюдения принципов профессиональной этики.
	Умеет	ответственно и качественно выполнять профессиональные задачи, выполнять задачи по повышению своей квалификации.
	Владеет	высокой мотивацией по выполнению профессиональной деятельности, понимает высокую социальную значимость профессии.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
МОДУЛЬ 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ					

1	Тема 1- 5 Занятия 1-5	ПК-2.1	Знает	собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)	Вопросы к экзамену №№ 6, 12, 21, 24, 32-38.
		ПК-2.2	Умеет	рефераты (ПР-4)	
		ПК-2.3	Владеет	тест (ПР-1), рефераты (ПР-4)	
2	Тема 1-3, 4, 5	ПК-2.1	Знает	собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 21, 23, 25-38
		ПК-2.2	Умеет	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 21, 23, 25-38
		ПК-2.3	Владеет	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4), кейс-задача (ПР-11)	Вопросы к экзамену №№ 21, 23, 25-38
МОДУЛЬ 2. АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ					
1	Лекционные занятия 1-3, практические занятия 1-3	ПК-2.1	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-2.2	Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-2.3	Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10), тест (ПР-1),	вопросы к зачету №№ 1-59
2	Тема 1-3, 4, 5	ПК-4.2	Знает	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	тест (ПР-1), вопросы к зачету №№ 1-59

		ПК-4.3	Умеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10), тест (ПР-1),	вопросы к зачету №№ 1-59
		ПК-4.3	Владеет	собеседование (УО-1), «круглый стол», дискуссия (УО-3), деловая игра (ПР-10)	вопросы к зачету №№ 1-59

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Практикум по медиации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Практикум по медиации» осуществляется с использованием методов визуального наблюдения и опроса (посещаемость лекционных занятий), а также в форме контрольных мероприятий (устных ответов на практических занятиях, в том числе дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, выполнения творческого задания). Текущая аттестация включает оценивание фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

степень усвоения теоретических знаний;

уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

результаты самостоятельной работы.

(УО-1) Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

(УО-4) Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

(ПР-1) Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

(ПР-10) Деловая игра - совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Практикум по медиации» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине учебным планом предусмотрен зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

МОДУЛЬ 1. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА МЕДИАЦИИ

Перечень дискуссионных тем

- 1. Актуальные вопросы практического применения медиации в России**
 5. Посредничество в истории России.
 6. Причины появления медиации в России.
 7. Условия успешного применения медиации в России.
 8. Проблемы развития медиаторства в России: нехватка квалифицированных кадров, слабая организация медиаторской деятельности, отсутствие финансовых средств, проблемы, связанные с социокультурными традициями.
- 2. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) №193-ФЗ (Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года. Одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года)**
 - Предмет закона
 - Процедура медиации согласно закону
 - Требования к медиаторам
 - Противоречия и возможные улучшения в законодательство о медиации

На практическое занятие требуется текст закона, который должен быть изучен обучающимся предварительно. Обратить внимание на практическую целесообразность и применимость данного закона в нашей стране.

3. Традиции и особенности примирительных процедур в России (российский аспект)

- Особенности российской практики примирительных процедур
- Перспективы медиаторства в современной России
- Причины скептического отношения к медиаторству в России. Развитие российской практики медиаторства. Перспективы

Целью данного занятия должно стать «погружение» аудитории в условия современной российской действительности при решении конфликтных ситуаций. Обучающимся предлагается сконструировать конфликтную ситуацию, которую можно решить с помощью процедуры медиации; либо взять конкретный пример.

4. Европейский Кодекс медиатора (European Code of Conduct for Mediators)

- Анализ Кодекса медиатора
- Значение Кодекса и ограничения его применения
- Возможности улучшения Кодекса медиатора

На практическое занятие требуется текст данного акта, который должен быть изучен обучающимся предварительно. Предлагается посмотреть на данный документ с точки зрения его своевременности для российских условий. Какие нарушения чаще всего стали бы возникать в нашей стране в случае принятия у нас аналогичного документа? Почему?

Критерии оценки обучающегося в дискуссии:

100-85 баллов выставляется студенту, если он показывает прочные знания изучаемой предметной области, его мнение отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; он владеет терминологическим аппаратом; умеет объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать свою точку зрения, приводить примеры; может включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; аргументировано и не нарушая ход дискуссии высказывается по всем вопросам; проявляет уважение к мнению других участников дискуссии.

85-76 баллов выставляется студенту, если он показывает прочные знания изучаемой предметной области, его мнение отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; он владеет терминологическим аппаратом; умеет объяснять

сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать свою точку зрения, приводить примеры; проявляет уважение к мнению других участников дискуссии. Однако не пытается включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; не высказывается по всем вопросам.

75-61 баллов выставляется студенту, если он в основном знает изучаемую предметную область, но не показывает достаточное умение давать аргументированные ответы и приводить примеры. Не пытается включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; не высказывается по всем вопросам.

60-50 баллов выставляется студенту, если он присутствует на занятии, но не участвует в обсуждении темы, а также не проявляет уважение к мнению других участников дискуссии.

Рекомендуемые темы рефератов и докладов

1. Исторические формы примирительных процедур
2. Посредничество в истории России.
3. Примирительные процедуры в Древней Греции
4. Примирительные процедуры на Руси
5. Предпосылки появления медиации.
6. Голландская модель медиации
7. Немецкая модель медиации
8. Особенности российской практики примирительных процедур
9. Англо-саксонская традиция примирительных процедур
10. Виды и техники медиации
11. Медиатор и его профессиональные навыки.
12. Этапы медиации
13. основополагающие принципы медиации
14. Отличие медиации от судебного разбирательства.
15. Понятие и сущность процесса медиации
16. Преимущества медиации.
17. Принципы медиации.
18. Область применения процедуры медиации
19. Использование медиации при разрешении корпоративных конфликтов
20. Медиация в семейных отношениях

21. Применение медиации при проведении международных переговоров
22. Перспективы развития медиации в России
23. Причины развития медиации в современном обществе.

Критерии оценки реферата и доклада

100-86 баллов (отлично) выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов (хорошо) - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл (удовлетворительно) – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

ниже 60 баллов (неудовлетворительно) - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании рассматриваемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	Ниже 60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Перечень тем ролевых игр

1. Стратегии и тактика медиации

- Виды медиации.
- Медиатор и его профессиональные навыки.
- Кто является медиатором? Юрист, консультант или психолог?
- Типы медиаторов. Коммуникатор или специалист?
- Медиация и родственные профессии.

Критерии оценки обучающегося в деловой/ролевой игре:

Критерии оценки отличаются между «лидерами» и представителями их групп. Результаты последних оцениваются по приведенной ниже схеме.

100-85 баллов выставляется студенту, если он показывает прочные знания изучаемой предметной области, его мнение отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; он владеет терминологическим аппаратом; умеет объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать свою точку зрения, приводить примеры; может включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; аргументировано и не нарушая ход дискуссии высказывается по всем вопросам; проявляет уважение к мнению других участников дискуссии.

85-76 баллов выставляется студенту, если он показывает прочные знания изучаемой предметной области, его мнение отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; он владеет терминологическим аппаратом; умеет объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать свою точку зрения, приводить примеры; проявляет уважение к мнению других участников дискуссии. Однако не пытается включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; не высказывается по всем вопросам.

75-61 баллов выставляется студенту, если он в основном знает изучаемую предметную область, но не показывает достаточное умение давать аргументированные ответы и приводить примеры. Не пытается включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; не высказывается по всем вопросам.

60-50 баллов выставляется студенту, если он присутствует на занятии, но не участвует в обсуждении темы, а также не проявляет уважение к мнению других участников дискуссии.

Для оценки «лидеров» групп используются дополнительно следующие аспекты:

эффективность принимаемых участниками игры решений (представление решений к заданному сроку, использование рекомендуемых приемов и способов при выработке решений, наличие новизны, оригинальности, рациональность принятого решения и т.д.);

межгрупповое взаимодействие участников игры (быстрота в принятии решений, количество и качество внесенных контрпредложений по решениям, аргументированность при защите своих решений, помощь другим группам по их запросам и т.д.);

взаимодействие участников внутри игровых групп (поощрение лидерами групп своих подчиненных за предложения по решению проблем и другие инициативы и т.д.);

личностные качества участников деловой игры (эрудированность, принципиальность, умение аргументировать, использовать справочную литературу, честность, дисциплинированность, инициативность, исполнительность; умение лидера руководить, организовывать, сплачивать, рисковать и т.д.).

Перечень кейс-задач

1. История медиации. Развитие медиации за рубежом. Медиация как социально-психологический феномен

- Борьба между профсоюзами и работодателями.
- Медиация как социально-психологический феномен.
- Культурологические особенности решения споров.
- Ожидания конфликтующих сторон

2. Процедуры медиации

- Процедура процесса.
- Заключение соглашения о медиации.
- Выяснение позиций сторон.
- Выявление интереса стоящего за позицией.
- Нахождение решения.
- Заключение соглашения по результатам медиации.

3. Стратегии и тактика медиации. «Пример медиационной сессии»

- Подготовка к проведению медиационной сессии, ее цели и задачи.
- Действия, совершаемые на стадии подготовки к медиационной сессии.
- Определение медиабельности случая.
- Соглашение о проведении процедуры медиации: понятие, правовая природа, требования к форме и содержанию.
- Заключение соглашения.
- Комплекс тренингов по подготовке к проведению медиационной сессии.

4. Процедуры медиации (6 часов), в т.ч. интерактивное занятие – кейс-задача «Учебная медиация»

- Заключение соглашения о медиации.
- Выяснение позиций сторон.
- Кокусы
- Выявление интереса, стоящего за позицией.
- Нахождение решения.
- Заключение соглашения по результатам медиации.
- Анкета: вопросы медиатору
- Анкета: вопросы сторонам

Критерии оценки обучающегося на занятиях с кейс-задачей:

100-85 баллов выставляется студенту, если он показывает прочные знания изучаемой предметной области, его мнение отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; он владеет терминологическим аппаратом; умеет объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать свою точку зрения, приводить примеры; может включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; аргументировано и не нарушая ход дискуссии высказывается по всем вопросам; проявляет уважение к мнению других участников дискуссии.

85-76 баллов выставляется студенту, если он показывает прочные знания изучаемой предметной области, его мнение отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; он владеет терминологическим аппаратом; умеет объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, аргументировать свою точку зрения, приводить примеры; проявляет уважение к мнению других участников дискуссии. Однако не пытается включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; не высказывается по всем вопросам.

75-61 баллов выставляется студенту, если он в основном знает изучаемую предметную область, но не показывает достаточное умение давать аргументированные ответы и приводить примеры. Не пытается включить других обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса; не высказывается по всем вопросам.

60-50 баллов выставляется студенту, если он присутствует на занятии, но не участвует в обсуждении темы, а также не проявляет уважение к мнению других участников дискуссии.

Перечень вопросов к собеседованию

Профессиональные компетенции медиатора

Медиация в системе способов урегулирования конфликтов и разрешения споров: основные особенности.

Медиация в различных видах деятельности: возможности и ограничения.

Медиация как процедура: понятие, стадии медиации.

Приведите пример коммуникативной компетенции в ситуации конфликта или проявленной агрессии.

Опишите поведение в ситуации конфликта или проявленной агрессии и дайте краткий анализ эффективным действиям.

Опишите алгоритм снятия агрессии партнера по общению (на основе своего примера).

Предложите необходимые действия медиатора в ситуации осложнения проведения медиации (на конкретном примере):

- - стороны вступают в «перепалку» во время презентации;
- - одна из сторон потеряла контроль над собой и заплакала (впала в истерику);
- - сторона во время «кокуса» находится в тупике и не может найти решения выхода из сложившейся ситуации.

Критерии оценки обучающегося на собеседовании

100-85 баллов (отлично) - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

85-76 (хорошо) - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

75-61 - балл (удовлетворительно) – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

ниже 60 баллов (неудовлетворительно) – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Тестовые задания

1. Что такое конфронтация?

- 1) отрицание;
- 2) противостояние;
- 3) соглашение;
- 4) компромисс;
- 5) все вышеназванное.

2. Что не входит в административно-волевые способы разрешения конфликта?

- 1) разрешение конфликта по решению суда;
- 2) разъединение конфликтующих;
- 3) убеждение;
- 4) подавление интересов личности;
- 5) перевод на другую работу.

3. Что нужно делать, если конфликт признан и очевидно, что он не решается "с ходу"?

- 1) договориться о процедуре;
- 2) стремиться к ясности общения;
- 3) создать атмосферу сотрудничества;

- 4) признать наличие конфликта;
- 5) очертить конфликт.

4. Какие вы знаете основные направления деятельности по "профилактике" конфликтов?

- 1) соблюдение этики отношений;
- 2) соблюдение законов;
- 3) постоянная работа по улучшению условий труда;
- 4) учет ожиданий подчиненных;
- 5) все вышеназванное.

5. Что не входит в соблюдение этики отношений?

- 1) недостаточное информирование сотрудников, утаивание информации создает напряженность во взаимоотношениях;
- 2) изучение подчиненных, интерес к ним как к личностям;
- 3) ничто не ценится так дорого и не стоит так дешево как вежливость;
- 4) управление людьми начинается с управления собой;
- 5) уважая подчиненного, не добьешься уважения с его стороны, а отсутствие уважения - это уже предконфликтная ситуация.

6. Если человек обладает сильной волей, достаточным авторитетом, властью, какой стиль поведения в конфликтной ситуации ему необходимо использовать?

- 1) стиль компромисса;
- 2) стиль уклонения;
- 3) сотрудничество;
- 4) стиль конкуренции или соперничества;
- 5) все вышеназванные.

7. В чем заключается стиль компромисса?

- 1) вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки;
- 2) стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки;
- 3) хочется выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- 4) в стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов;
- 5) поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех.

8. Когда не рекомендуется использовать стиль уклонения?

- 1) когда конфликтная сторона считает, что источник разногласий тривиален и несущественен;
- 2) когда подчиненные сами могут урегулировать конфликт;
- 3) когда в конфликте участвуют трудные с точки зрения общения люди - грубияны, жалобщики, нытики;
- 4) когда решение проблемы может ухудшить ваше здоровье;
- 5) когда обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью.

9. Для чего необходимо составлять карту конфликта?

- 1) чтобы поднять свой авторитет;
- 2) чтобы снизить число конфликтных ситуаций;
- 3) с ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтных ситуаций;
- 4) для изучения статистики конфликтных ситуаций, и предотвращения их в будущем;
- 5) с ее помощью руководитель может в дальнейшем быстро и достоверно определять виновников последующих конфликтов.

10. К какому типу людей относится человек, если он по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль?

- 1) "максималист";
- 2) "разгневанный ребенок";
- 3) "тайный мститель";
- 4) агрессист;
- 5) "хронический обвинитель".

11. Применяя какие средства, человек может попытаться убедить других принять его точку зрения?

- 1) вознаграждение;
- 2) экспортные оценки;
- 3) обращение к традициям;
- 4) принуждение;
- 5) все вышеназванные.

12. Кто или что относится к оппонентам второго ранга?

- 1) окружающая среда;
- 2) группа;

- 3) организация;
- 4) индивид, вырабатывающий решение с самим собой;
- 5) индивиды.

13. Что со временем может произойти с конфликтной ситуацией?

- 1) может исчезнуть, если перестанет существовать сам объект, породивший ее;
- 2) сохраниться в прежнем состоянии;
- 3) обостриться под воздействием инцидента, то есть столкновения оппонентов;
- 4) трансформироваться в другую;
- 5) все вышеназванное.

14. Готовность отказаться в конфликте от части своих притязаний и ожидание ответных уступок получила название стратегии:

- 1) соперничества (конкуренции);
- 2) сотрудничества;
- 3) компромисса;
- 4) избегания;
- 5) приспособления

15. Переход от делового спора к позиционному противостоянию свидетельствует:

- 1) об эскалации конфликта;
- 2) о начале медиативной сессии;
- 3) готовности обратиться в суд.

16. Какие внешне наблюдаемые признаки человека важны в оценке его конфликтных намерений:

- 1) мимика, жесты, поза;
- 2) глаза, взгляд;
- 3) лицо (цвет, асимметрия, др.);
- 4) речь;
- 5) все ответы верны.

17. В конфликте восприятие и понимание человека человеком сильно искажаются. Какой из перечисленных эффектов объясняет, что ошибки в оценке незнакомого (малознакомого) человека при противоречивой информации о нем обусловлены влиянием сведений о нем, полученных в первую очередь?

- 1) эффект ореола;

- 2) упреждения;
- 3) новизны;
- 4) проекции;
- 5) снисходительности;
- 6) верных ответов нет.

18. Главным правилом ведения переговоров в конфликтах является

- 1) Отделить человека от проблемы – обсуждать проблемы, а не друг друга.
- 2) Сосредоточиться на интересах, целях, а не на позициях конфликтующих сторон.
- 3) Искать взаимовыгодные варианты..
- 4) Использовать объективные критерии (такие как традиция, экспертная оценка, профессиональная норма),
- 5) Все ответы верны.

Критерии оценки обучающегося при выполнении тестовых заданий

Каждый тест состоит из 6 вопросов

100-86 баллов (отлично) выставляется студенту, если он в течение отведенного времени правильно ответил на все задания

85-76 - баллов (хорошо) выставляется студенту, если он в течение отведенного времени правильно ответил на 5 заданий

75-61 балл (удовлетворительно) выставляется студенту, если он в течение отведенного времени правильно ответил на 3-4 задания

ниже 60 баллов (неудовлетворительно) выставляется студенту, если он в течение отведенного времени правильно ответил на менее, чем 3 задания или не уложился в отведенное время.

Тесты

1. Что относится к субъективным причинам стресса:

- а) индивидуальные особенности самого человека
- б) ситуация, оказывающая давление
- в) сообщения, которые вызывают неспецифические реакции человека

2. Конфликтная ситуация это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

3. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)

4. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в его основе лежат объективные противоречия, и он способствует развитию социальной системы?:

а) межличностному, кратковременному

б) межличностному, деструктивному

в) межличностному, конструктивному

5. Что из перечисленного не является характеристикой субъектов конфликта:

а) объем ресурсов

б) стиль поведения в конфликте

в) качественный состав

6. Конфликт это:

а) спор, дискуссия по острой проблеме

б) соперничество, направленное на достижение победы в споре

в) столкновение противоположных позиций

7. К какой тактике относятся следующие действия: предъявление требований, приказы угрозы:

а) тактика демонстративных действий

б) тактика фиксации своей позиции

в) тактика психического насилия

8. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

б) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

в) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих

9. Разрешение конфликта это:

- а) поддержание взаимного доверия и сотрудничества
- б) любое окончание конфликта по любым причинам
- в) конструктивное решение конфликта

10. Легитимизация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) обращение к медиатору

11. Институционализация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта
б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта

12. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

- а) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли
- б) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику
- в) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глазами; кивание головы в знак понимания и другие

13. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

- а) 2
- б) 4
- в) 5

14. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба
- б) борьба, уход, убеждение
- в) сотрудничество, консенсус, уступка

15. Какие поведенческие характеристики присущи стратегии поведения «Избегание»:

- а) не проявляет активности, уходит от острых вопросов
- б) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание
- в) доброжелательно относится к сопернику, ведет себя открыто и искренне

16. Какое значение имеет фрустрация для человека:

а) человек признает свои ошибки и отказывается от чрезмерно завышенных притязаний

- б) стимулирует поисковую активность, способности человека
- в) делает поведение человека в конфликте более предсказуемым

17. К групповым конфликтам относятся:

- а) руководитель – коллектив
- б) группа – группа
- в) личность – группа и группа – группа

18. Мотивация – это:

а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности

б) внутренняя, движущая сила, которая активизирует поведение человека и управляет им

- в) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта

19. Что можно отнести к адаптивной реакции:

- а) усиление мотивации
- б) внешняя агрессия на неодушевленные предметы
- в) аутоагрессия

20. Одним из способов предупреждения конфликта является:

- а) деятельность, не допускающая возникновения конфликта
- б) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами
- в) ликвидация дефицита информации в конфликте

21. Какие из психологических явлений сопровождают конфликт:

- а) стресс и фрустрация
- б) мотивация и потребности
- в) инцидент и эскалация

22. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение

23. Какой вид деятельности не включает в себя управление конфликтами как сложный процесс:

- а) информирование
- б) прогнозирование
- в) стимулирование

24. Инструментальная агрессия:

а) Это любая форма поведения, нацеленного на причинение вреда другому живому существу

б) Имеет место в тех случаях, когда главной целью агрессора является причинение страданий жертве

в) Характеризует случаи, когда агрессоры нападают на др людей, преследуя цели не связанные с причинением вреда

25. Что можно отнести к физической активной непрямо́й агрессии:

- а) ранение при помощи огнестрельного оружия
- б) нанесение другому человеку ударов холодным оружием
- в) сговор с наемным убийцей

26. Какой из перечисленных типов личностей не относится к конфликтным:

- а) демонстративный
- б) компромиссный
- в) сверхточный

27. В какой ситуации следует использовать стиль приспособления:

а) Вы обладаете достаточным авторитетом и предлагаемое вами решение - наилучшее

б) Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми

в) Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования

28. Фрустрация – это:

а) общий адаптационный синдром, для которого характерны неспецифические реакции.

б) способность человека противостоять неприятной ситуации без искажения её объективных факторов

в) эмоциональное состояние, возникающее у человека, который на пути к достижению цели, сталкивается с препятствием

29. Что не является одной из форм разрешения конфликта:

- а) компромисс
- б) тупик

в) сотрудничество

30. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального противоречия, которые создают почву для реального противоборства между ними

31. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту

б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности

в) поведенческие реакции личности в конфликте

32. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в трансакции «Ребенка»:

а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит

б) требует, рассуждает, анализирует

в) оценивает, проявляет беспомощность, чувство страха

г) осуждает, учит, покровительствует

33. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта

б) предупреждения конфликта

в) стимулирования конфликта

г) регулирования конфликта

34. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией

б) достижению взаимопонимания

в) усилению информационного воздействия на партнера

35. Какие из рекомендаций противоречат эффективному общению:

а) поддерживайте атмосферу доверия, проявляйте эмпатию к собеседнику

б) используйте невербальные средства коммуникации: контакт глаз, кивание головы в знак понимания

в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали

г) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

36. Технологии рационального поведения в конфликте это:

а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

г) вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

37. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

а) переводе темы разговора

б) попытке понять мотивы соперника

в) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера

г) установке на рациональное восприятие соперника

38. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту:

а) выигрыш-выигрыш

б) выигрыш-проигрыш

в) проигрыш-проигрыш

г) проигрыш-выигрыш

39. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации:

а) «видимого сотрудничества»

б) «дезориентации партнера»

в) «выжимания уступок»

г) «ультимативная тактика»

40. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

а) конфликт между микрогруппами в коллективе

б) конфликт между лидером и микрогруппой

в) конфликт между подразделениями внутри организации

41. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

а) конфликт между руководством и коллективом

б) конфликт между лидером и микрогруппой

в) конфликт между подразделениями внутри организации

42. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

а) стиль управления, низкая компетентность руководителя

б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров

в) неудовлетворительные коммуникации

Примерные критерии оценочных средств, применяемых при изучении дисциплины «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

Критерии оценки тестирования

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
зачтено	Ответы на вопросы теста демонстрируют знание программного материала От 61% до 100% ответов являются правильными
не зачтено	Незнание, либо отрывочное представление о проблематике курса в рамках учебно-программного материала Менее 61% ответов являются правильными

МОДУЛЬ 2. ИНЫЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

Тест

1. Предметом конфликтологии являются:

а) закономерности и механизмы возникновения конфликтов, а также принципы и технологии управления ими

б) любые столкновения

в) механизмы поведения личности в конфликте и технологии переговорного процесса по разрешению конфликта

2. Одним из признаков объективного конфликта является:

а) дефицитность предмета конфликта

б) высокая ценность предмета конфликта

в) привлекательность предмета конфликта для одной из сторон

3. Что относится к субъективным причинам стресса:

а) индивидуальные особенности самого человека

б) ситуация, оказывающая давление

в) сообщения, которые вызывают неспецифические реакции человека

4. Конфликтная ситуация это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений

5. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие конфликтующих

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта

в) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор)

6. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в его основе лежат объективные противоречия, и он способствует развитию социальной системы?:

а) межличностному, кратковременному

б) межличностному, деструктивному

в) межличностному, конструктивному

7. Что из перечисленного не является характеристикой субъектов конфликта:

а) объем ресурсов

б) стиль поведения в конфликте

в) качественный состав

8. Конфликт это:

а) спор, дискуссия по острой проблеме

б) соперничество, направленное на достижение победы в споре

в) столкновение противоположных позиций

9. К какой тактике относятся следующие действия: предъявление требований, приказы угрозы:

а) тактика демонстративных действий

б) тактика фиксации своей позиции

в) тактика психического насилия

10. Управление конфликтами – это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики

б) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

в) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих

11. Разрешение конфликта это:

а) поддержание взаимного доверия и сотрудничества

б) любое окончание конфликта по любым причинам

в) конструктивное решение конфликта

12. Легитимизация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) обращение к медиатору

13. Институционализация конфликта это:

а) определение места и времени переговоров по разрешению конфликта

б) создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия

в) форма привлечения общественности для разрешения конфликта

14. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:

а) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

б) поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику

в) используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глазами; кивание головы в знак понимания и другие

15. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:

а) 2

б) 4

в) 5

16. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс, критика, борьба
- б) борьба, уход, убеждение
- в) сотрудничество, консенсус, уступка

17. Какие поведенческие характеристики присущи стратегии поведения «Избегание»:

- а) не проявляет активности, уходит от острых вопросов
- б) стремится уладить конфликт, проявляет выдержку и самообладание
- в) доброжелательно относится к сопернику, ведет себя открыто и искренне

18. Эскалация это:

а) прогрессирующее во время конфликта обострение противоборства, при котором послед разрушит воздействия оппонентов выше по интенсивности, чем предыдущие

б) столкновение сторон и попытка с помощью силы решить проблему в свою сторону

в) переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращение конфликта

19. Какое значение имеет фрустрация для человека:

а) человек признает свои ошибки и отказывается от чрезмерно завышенных притязаний

б) стимулирует поисковую активность, способности человека

в) делает поведение человека в конфликте более предсказуемым

20. Какой из этапов включает в себя послеконфликтная ситуация:

а) полная нормализация отношений

б) потеря первоначального предмета разногласий

в) понимание необходимости предпринимать какие-либо действия для разрешения противоречий

21. К групповым конфликтам относятся:

а) руководитель – коллектив

б) группа – группа

в) личность – группа и группа – группа

22. Мотивация – это:

а) состояния субъекта, создаваемые испытываемой оппонентом нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития, выступающих источником его активности

б) внутренняя, движущая сила, которая активизирует поведение человека и управляет им

в) установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта

23. Что можно отнести к адаптивной реакции:

а) усиление мотивации

б) внешняя агрессия на неодушевленные предметы

в) аутоагрессия

24. Одним из способов предупреждения конфликта является:

а) деятельность, не допускающая возникновения конфликта

б) признание реальности конфликта конфликтующими сторонами

в) ликвидация дефицита информации в конфликте

25. Какие из психологических явлений сопровождают конфликт:

а) стресс и фрустрация

б) мотивация и потребности

в) инцидент и эскалация

26. Если $\text{Цк} < \text{Цвк}$, то:

а) выход из конфликта дается слишком дорогой ценой

б) необходим переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращение конфликта

в) затрачено слишком много энергии, времени и сил на конфликтную деятельность

27. Одной из целей конфликтологии является:

а) разработка универсальных математических моделей разрешения конфликтных ситуаций

б) изучение объективно существующей или мысленно воображаемой проблемы

в) исследование всех конфликтов, выступающих объектом науки

28. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение

в) прогнозирование, регулирование, разрешение

29. С точки зрения интеракционизма внутриличностный конфликт это:

а) нереализованная потребность в самоактуализации

б) конфликт ролей

в) потеря смысла жизни

30. Конфликт между различными группировками за лидерство в государстве это:

- а) внутривнутриполитический конфликт
- б) внешнеполитический конфликт
- в) Экономический конфликт

31. Какой вид деятельности не включает в себя управление конфликтами как сложный процесс:

- а) информирование
- б) прогнозирование
- в) стимулирование

32. Инструментальная агрессия:

а) Это любая форма поведения, нацеленного на причинение вреда другому живому существу

б) Имеет место в тех случаях, когда главной целью агрессора является причинение страданий жертве

в) Характеризует случаи, когда агрессоры нападают на др людей, преследуя цели не связанные с причинением вреда

33. Что можно отнести к физической активной непрямой агрессии:

- а) ранение при помощи огнестрельного оружия
- б) нанесение другому человеку ударов холодным оружием
- в) сговор с наемным убийцей

34. Какой из перечисленных типов личностей не относится к конфликтным:

- а) демонстративный
- б) компромиссный
- в) сверхточный

35. В какой ситуации следует использовать стиль приспособления:

а) Вы обладаете достаточным авторитетом и предлагаемое вами решение - наилучшее

б) Вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми

в) Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования

36. Фрустрация – это:

а) общий адаптационный синдром, для которого характерны неспецифические реакции.

б) способность человека противостоять неприятной ситуации без искажения её объективных факторов

в) эмоциональное состояние, возникающее у человека, который на пути к достижению цели, сталкивается с препятствием

37. Что не является одной из форм разрешения конфликта:
- а) компромисс
 - б) тупик
 - в) сотрудничество
38. Что характерно для предконфликтной стадии:
- а) Возникновение объективной проблемной ситуации
 - б) Инцидент
 - в) Институционализация отношений
39. Что является одной из причин возникновения межэтнических конфликтов:
- а) субординационный характер отношений
 - б) интернационализация жизни мирового сообщества
 - в) угроза разрушения привычного образа жизни, матер, духовной культуры
40. Одним из механизмов решения внутриличностных конфликтов является регрессия, это:
- а) подмена принятия решения на их игнорирование
 - б) уход в воображение от реальных проблем
 - в) возвращение к детским стереотипам поведения
41. Конфликтология как относительно самостоятельная теория возникла:
- а) в конце XIX века
 - б) в 30-е годы XX века
 - в) в конце 50-х годов XX века
 - г) в начале 70-х годов XX века
42. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:
- а) Ч.Освуд
 - б) В.Линкольн
 - в) Л.Томпсон
 - г) Р.Фишер
43. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
- а) в Москве в 1992 г.
 - б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.
 - в) в Сочи в 1995 г.
 - г) в Твери в 1998 г.
44. Причина конфликта – это:
- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального противоречия, которые создают почву для реального противоборства между ними

45. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
б) истинная причина конфликта
в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

46. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
б) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
в) поведенческие реакции личности в конфликте

47. Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из 3 позиций) в трансакции «Ребенка»:

а) проявляет чувство обиды, подчиняется, шалит
б) требует, рассуждает, анализирует
в) оценивает, проявляет беспомощность, чувство страха
г) осуждает, учит, покровительствует

48. Признание реальности конфликтующими сторонами, легитимизация конфликта и институционализация конфликта входят в содержание:

а) прогнозирования конфликта
б) предупреждения конфликта
в) стимулирования конфликта
г) регулирования конфликта

49. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

а) обмену информацией
б) достижению взаимопонимания
в) усилению информационного воздействия на партнера

50. Какие из рекомендаций противоречат эффективному общению:

а) поддерживайте атмосферу доверия, проявляйте эмпатию к собеседнику

б) используйте невербальные средства коммуникации: контакт глаз, кивание головы в знак понимания

в) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали

г) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли

51. Технологии рационального поведения в конфликте это:

а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтантов на основе самоконтроля своих эмоций

б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте

в) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе

г) вид психологического воздействия, которое ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

52. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в:

а) переводе темы разговора

б) попытке понять мотивы соперника

в) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера

г) установке на рациональное восприятие соперника

53. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту:

а) выигрыш-выигрыш

б) выигрыш-проигрыш

в) проигрыш-проигрыш

г) проигрыш-выигрыш

54. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации:

а) «видимого сотрудничества»

б) «дезориентации партнера»

в) «выжимания уступок»

г) «ультимативная тактика»

55. Кому из ученых принадлежит разработка учения о борьбе между эросом и танатосом, как природной основе внутриличностных конфликтов:

а) З.Фрейду

- б) А.Адлеру
- в) К.Юнгу
- г) Э.Фромму
- д) К.Левину

56. Кому из ученых принадлежит разработка «Теории комплекса неполноценности»?:

- а) З.Фрейду
- б) А.Адлеру
- в) К.Юнгу
- г) Э.Фромму
- д) К.Левину

57. Витальный внутриличностный конфликт – это:

а) конфликт, связанный с выбором между двумя в равной мере непривлекательными объектами

б) конфликт, связанный с выбором объекта, в котором одновременно присутствуют привлекательная и непривлекательная стороны

в) конфликт, связанный с ситуацией, когда ожидаемый результат решения какой-либо задачи личностью не получает одобрения в обществе, коллективе или семье

58. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:

- а) неврастения, эйфория, регрессия, проекция, вытеснение
- б) компромисс, уход, переориентация, сублимация, эйфория
- в) эйфория, неврастения, регрессия, рационализация, номадизм

59. Групповая атрибуция – это:

а) завышение оценки в групповых мнениях своей группы и занижение достоинств противоположающей группы

б) объяснение позитивного поведения своей группы и негативного поведения чужой группы внутренними причинами, и, соответственно, негативное поведение своей группы и позитивное поведение чужой группы внешними обстоятельствами

в) противопоставление своей и чужой группы по нравственным особенностям их социального взаимодействия

60. Для каких конфликтов характерны следующие причины: противоположность интересов; целей; амбиций лидеров; неудовлетворительные коммуникации:

- а) конфликт между микрогруппами в коллективе

- б) конфликт между лидером и микрогруппой
- в) конфликт между подразделениями внутри организации

61. Для каких конфликтов характерны следующие причины: проявление компромата против лидера; превышение полномочий лидерства; изменение группового сознания:

- а) конфликт между руководством и коллективом
- б) конфликт между лидером и микрогруппой
- в) конфликт между подразделениями внутри организации

62. Основными причинами конфликта между руководителем и возглавляемым им коллективом являются:

- а) стиль управления, низкая компетентность руководителя
- б) влияние отрицательно направленных микрогрупп и их лидеров
- в) неудовлетворительные коммуникации

63. Кому из ученых принадлежит разработка теории «мотивационных конфликтов»:

- а) З.Фрейду
- б) А.Адлеру
- в) К.Юнгу
- г) Э.Фромму
- д) К.Левину

64. Конфликт в обществе – это:

- а) конфликты в любых социальных группах
- б) конфликты в больших социальных группах
- в) конфликты в различных сферах общественной жизни

65. Главным фактором, определяющим экономические конфликты являются:

- а) отношение права
- б) отношение потребления
- в) отношения собственности
- г) отношение производства

66. Политические конфликты – это:

- а) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
- б) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти

в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти

67. Основной формой проявления социальных конфликтов является:

а) недовольство граждан и их протест

б) забастовка

в) гражданское неповиновение

68. Конфликт в организации – это:

а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации

б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами

в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками

69. Структурные конфликты в организации – это:

а) конфликты, связанные с изменением организационной структуры

б) конфликты между структурными подразделениями

в) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

70. Динамические конфликты в организации – это:

а) конфликты, связанные с изменением организационной структуры

б) конфликты между структурными подразделениями

в) конфликты, в основе которых лежат причины, отражающие становление и этапы развития коллективов внутри организации

71. Семейный конфликт – это:

а) конфликт между супругами

б) конфликт между родителями и детьми

в) конфликт между различными семьями

г) конфликт между любыми членами семьи

72. Сколько кризисных периодов в развитии семьи выделяют социологи:

а) 3

б) 4

в) 5

г) 6

73. Первый кризисный период семьи происходит:

а) в первый год супружеской жизни

б) после рождения первого ребенка

- в) с достижением детьми школьного возраста
- г) с достижением детьми подросткового возраста

74. Конфликт в сфере управления – это:

а) конфликты возникающие в системах социального взаимодействия субъектов и объектов управления

б) конфликты между субъектами управления различных уровней

в) конфликты между руководителем и подчиненными

г) конфликты в процессе принятия управленческих решений

75. Основными противоречиями в сфере управления являются:

а) противоречия подбора и расстановки кадров

б) противоречия делегирования полномочий

в) противоречия, связанные с нарушением функций объектов управления

г) противоречия между правилами системы управления и потребностью к свободе действий субъектов управления

76. Под глобальными конфликтами понимают:

а) конфликты, обусловленные глобальными проблемами современности, затрагивающие интересы всего человечества и несущие угрозу существованию цивилизации

б) конфликты, возникающие между мировыми сообществами

в) конфликты, связанные с природными катастрофами

г) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации

77. Реальная возможность возникновения глобальных конфликтов появилась:

а) в конце 19 века

б) в начале 20 века

в) в конце 20 века

г) в середине 20 века

78. Кто из отечественных ученых один из первых обратился в своих исследованиях к глобальным проблемам в начале 20 века:

а) Бердяев Н.А.

б) Вернадский В.И.

в) Вавилов Н.И.

79. Назовите главный фактор, определяющий характер региональных конфликтов:

а) национально-этнические и религиозные интересы и традиции

б) экономический фактор

- в) географический фактор
- г) глобальные проблемы современности

80. Первые учебные заведения по подготовке специалистов-медиаторов появились:

- а) в США
- б) в Германии
- в) в России
- г) во Франции

81. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) П.Сорокина, Г.Зиммеля, О.Конта
- б) Р.Дарендорфа, Л.Козера, М.Дойча
- в) К.Томоса, Р.Фишера, У.Юри

Ключ к контрольным тестам

1а 2б 3б 4б 5а 6в 7б 8в 9в 10а 11в 12б 13в 14а 15в 16в 17а 18а 19б 20а 21в 22б 23а 24в 25а 26а 27в 28в 29б 30а 31а 32в 33в 34б 35б 36в 37б 38а 39в 40в 41в 42а 43б 44в 45а 46а 47а 48г 49а 50в 51а 52в 53г 54б 55а 56б 57а 58в 59б 60а 61б 62а 63д 64в 65в 66в 67а 68а 69б 70в 71г 72б 73а 74а 75г 76а 77г 78б 79а 80а 81б

Ролевые игры

Деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у студентов умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников

Варианты содержания жалоб подбирает преподаватель в зависимости от специализации студентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему

деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Студенты получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, студентам напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы (состав смотри в пункте «Игровая ситуация»).

Третья команда – эксперты (3–5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15–20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15–20 минут).

4. Подведение преподавателем итогов игры.

Деловая игра «Переговоры»

Семинар-круглый стол «Межличностные конфликты»

- 5) Понятие межличностного конфликта и его особенности
- 6) Сферы проявления межличностных конфликтов
- 7) Управление межличностными конфликтами
- 8) Самооценка методом тестирования готовности к межличностному взаимодействию.

Деловая игра «Овладение искусством критики»

Мотивы критики. «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте». Дидактическая игра «Искусство критики».

Деловая игра «Оценка глубины конфликта»

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по 5-балльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой – 5 баллами. После оценки каждой

позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	1 2 3 4 5	Стороны не осознают причину конфликта
2. Причина конфликта имеет эмоциональный характер	1 2 3 4 5	Причина конфликта имеет материальный характер
3. Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	1 2 3 4 5	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	1 2 3 4 5	Общей цели нет
5. Сферы сближения выражены	1 2 3 4 5	Сферы сближения не выражены
6. Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	1 2 3 4 5	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	1 2 3 4 5	Замечено влияние лидеров мнений
8. В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	1 2 3 4 5	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35–40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25–34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы *руководитель*, то:

– при *сумме баллов 35–40* вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

– при *сумме баллов 25–34* вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

– при *сумме баллов менее 24* вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры;

б) если вы являетесь *медиатором*, то:

– при *сумме баллов 35–40* следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом до снижения накала борьбы между ними;

– при сумме баллов 25–34 можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

– при сумме баллов менее 24 можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 1015 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 – роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим – определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору – сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10–15 минут.

Каждый игровой сюжет обсуждается.

Критерии оценки участия в деловой игре

<i>Оценка</i>	<i>Требования к сформированным компетенциям</i>
зачтено	Ответы на поставленные в задании вопросы показывают глубокое и систематическое знание программного материала. Студент демонстрирует свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией гендерной конфликтологии Выступление студента соответствует задачам и условиям игровой деятельности; Студент соблюдает регламент по времени; Студент демонстрирует креативность, раскрывая заявленную в деловой игре роль; Студент владеет навыками аргументированного принятия решений в процессе итоговой дискуссии. Студент демонстрирует умение слушать выступление своего докладчика и докладчика другой группы.

	<p>Студент соблюдает установленные сроки для выполнения текущих обязанностей.</p> <p>При необходимости готов подчинить личные интересы интересам команды. Для этого поддерживает эффективные взаимоотношения с каждым членом команды; делится информацией; включается в работу команд и придерживается позиции взаимовыручки.</p> <p>Способен обобщать разнородную информацию и на ее основе предлагать решения в ситуациях повышенной сложности.</p> <p>Предпринимает целенаправленные усилия и качественно работает на протяжении всего периода.</p>
не зачтено	<p>Студент не соблюдает правила деловой игры или грубо их нарушает.</p> <p>Не выполняет задание, не обсуждает проблемы в соответствии со схемой сотрудничества в командах.</p> <p>Не соблюдает регламент.</p>

Критерии оценки устного ответа на практическом занятии

зачтено	Студент демонстрирует прочные знания основных аспектов гендерного функционирования социальной реальности
не зачтено	Ответ студента обнаруживает незнание важных аспектов гендерного функционирования социальной реальности, отличается неглубоким раскрытием темы.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к экзамену по дисциплине «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

1. Англо-саксонская традиция примирительных процедур
2. Виды и техники медиации
3. Голландская модель медиации
4. Использование медиации при разрешении корпоративных конфликтов
5. Исторические формы примирительных процедур
6. Медиатор и его профессиональные навыки.
7. Медиация в семейных отношениях
8. Немецкая модель медиации
9. Область применения процедуры медиации
10. Основополагающие принципы медиации
11. Особенности российской практики примирительных процедур
12. Отличие медиации от судебного разбирательства.
13. Перспективы развития медиации в России

14. Понятие и сущность процесса медиации
15. Посредничество в истории России.
16. Предпосылки появления медиации.
17. Преимущества медиации.
18. Применение медиации при проведении международных переговоров
19. Примирительные процедуры в Древней Греции
20. Примирительные процедуры на Руси
21. Принципы медиации.
22. Причины развития медиации в современном обществе.
23. Этапы медиации
24. Социокультурные основания и культурно-исторические контексты медиации.
25. Медиация в современном мире: основные модели и тенденции развития.
26. Медиация в системе способов урегулирования конфликтов и разрешения споров: основные особенности.
27. Медиация в различных видах деятельности: возможности и ограничения.
28. Медиация как процедура: понятие, стадии медиации.
29. Субъекты процедуры медиации: понятие, классификация.
30. Стороны процедуры медиации: понятие, права и обязанности.
31. Основные периоды и этапы конфликта.
32. Аналитические компетентности медиатора в работе с конфликтом.
33. Переговорный процесс, его сущность, виды, функции и основное содержание.
34. Понятие и структура переговоров.
35. Коммуникативные техники семейного медиатора.
36. Модели поведения в переговорном процессе: избегающий, уступающий, отрицающий, наступающий.
37. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
38. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.

Принцип составления экзаменационного билета

В экзаменационном билете 2 вопроса. В приведенном выше списке вопросы располагаются в зависимости от последовательности реализации учебного курса. Поэтому в экзаменационном билете первым вопросом выступает вопрос, находящийся в списке на позициях от 1 до 19; а, соответственно второй – от 20 до 38. При этом один вопрос имеет теоретическую направленность, а другой – практическую. Например,

1. Область применения процедуры медиации
2. Модели поведения в переговорном процессе: избегающий, уступающий, отрицающий, наступающий.

Критерии выставления оценки за устный ответ студента на экзамене по дисциплине «Методы и методики разрешения и управления конфликтами»

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-85	<i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75-61	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

ниже 60	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
---------	------------------------------	---

**Вопросы к зачету по дисциплине
«Методы и методики разрешения и управления конфликтами»**

1. Вербальное и невербальное поведение, их признаки
2. Виды невербального поведения
3. Теоретические основы детекции и распознавания невербальных признаков лжи и обмана
4. Анализ положения рук при разговоре
5. Анализ значения жестов (П. Экман, А. Пиз)
6. Методика анализа психологического значения поз (Аллан Пиз)
7. Методика анализа психологического значения жестов (Аллан Пиз)
8. Переговоры как способ разрешения конфликтов
9. Типология переговоров.
10. Конструктивные переговоры.
11. Переговоры как способ человеческого поведения тип отношений.
12. История развития представлений о сущности и значении переговоров.
13. Место переговоров в современном мире.
14. Примеры моделей переговоров в демократическом обществе.
15. Переговоры как предмет психологического исследования.
16. Переговоры как метод разрешения противоречий.
17. Виды переговоров.
18. Конфликтные переговоры.
19. Переговоры в духе сотрудничества. Правила деликатного общения.
20. Я-высказывание и ты-высказывание, ступени я-высказывания.
21. Активное слушание, искусство вопрошания. Пассивное слушание, основные приемы.
22. Проблема эмоций в общении. Принятие эмоций другой стороны.
23. Рационализация эмоций.
24. Модель принципиальных переговоров (Р. Фишер, У. Юри).

25. Подготовка переговоров, анализ проблемы.
26. Выработка позиции. Анализ интересов.
27. Выработка альтернативных вариантов решения проблемы.
28. Поиск объективных критериев достижения соглашения.
29. Понятие наилучшей альтернативы.
30. Вторичное соглашение.
31. Разделение проблемы и человеческого фактора.
32. Консультации, дискуссии и договоренности в структуре переговорного процесса.
33. Признаки конструктивных переговоров.
34. Вопросы и консультации в структуре конструктивных переговоров.
35. Характеристика переговоров полемического типа.
36. Характеристики переговоров «с позиции силы».
37. Формы и приемы манипуляций во время переговоров.
38. Понятие и функции деловых переговоров.
39. Основные этапы деловых переговоров.
40. Приемы повышения эффективности деловых переговоров.
41. Оценка эффективности переговоров.

Критерии выставления оценки студенту на зачете

Баллы (рейтинго- вой оценки)	Оценка экза- мена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100-60	<i>«зачтено»</i>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, при этом допустимы отдельные неточности в ответе на вопрос; студент правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
59-0	<i>«не зачтено»</i>	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.