



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

Герасимова И.В.

«26» января 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор департамента  
психологии и образования

Калниболанчук И.С.

«26» января 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
**Теория и практика медиации**  
Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология  
Профиль «Конфликтология»  
Академический бакалавриат  
Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3,4  
лекции 54 час.  
практические занятия 100 час.  
всего часов контактной работы 154 час.  
в том числе с использованием МАО 58 час.  
самостоятельная работа 62 час.  
в том числе на подготовку к экзамену 27 час  
контрольные работы (количество) не предусмотрены  
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены  
зачет 3 семестр  
экзамен 4 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 № 06 от «26» января 2022 г.

Директор Департамента психологии и образования канд. пед. наук Калниболанчук И.С.

Составитель канд. полит. наук, доцент Ткачева Н.Н.

**Владивосток**  
**2022**

**I. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании ДПиО:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Директор ДСПН \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

**II. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании ДПиО:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Директор ДСПН \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

**III. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании ДПиО:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Директор ДСПН \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

**IV. Рабочая учебная программа пересмотрена на заседании ДПиО:**

Протокол от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. № \_\_\_\_\_

Директор ДСПН \_\_\_\_\_  
(подпись) (и.о. фамилия)

## I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 зачётных единиц /216 академических часов. Дисциплина входит в часть учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений, изучается на 2 курсе, завершается зачетом в 3 семестре и экзаменом в 4 семестре. Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 54 часа, практических – 100 часов, из них практика в электронной форме – 46 часов, в том числе интерактивных 58 часов, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 62 часа, из них на подготовку к экзамену – 27 часов.

*Язык реализации: русский.*

**Цель реализации дисциплины:** повышение профессиональной подготовки конфликтологов через ознакомление с основами теории и методов альтернативных способов решения конфликтных ситуаций - медиации.

### **Задачи:**

- сформировать умения и навыки по выявлению конфликтогенов,
- способствовать формированию навыков определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов,
- 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,
- способствовать формированию социально-личностных компетенций, необходимых конфликтологу для работы в его профессиональной сфере.
- создать условия для апробирования на себе ряда коммуникативных авторских технологий, направленных на разрешение конфликтов,
- сформировать базовые навыки осуществления процедуры медиации.

Для успешного изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, повышению своей квалификации и мастерства;

– способность применять методологию междисциплинарного анализа конфликта и мира, использовать категориальный аппарат гуманитарных и социальных наук с учетом предметного поля конфликтологии, многофакторной обусловленности конфликта и мира

– способность к самоорганизации и самообразованию;

– способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога.

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Просветительско-профилактический	ПК-4 Способен оказывать психолого-конфликтологическую помощь отдельным лицам (клиентам), работникам органов и организаций	ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи
		ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психологоконфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий
		ПК-4.3 Соблюдает меру своей профессиональной компетентности при психологоконфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи	Знает, как выявлять конфликтогены, какие бывают альтернативные способы разрешения конфликтов и их общую специфику.
	Умеет выявлять конфликтогены, на практике применять знания об альтернативных способах разрешения конфликтов учитывая их специфику.
	Владеет базовыми навыками выявления конфликтогенов, применения на практике знаний об альтернативных способах разрешения конфликтов учитывая их специфику
ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психолого-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий	Знает общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
	На практике умеет реализовывать общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей.
	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 психолого-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций	Знает, какие социально-личностные компетенции необходимы конфликтологу для работы в его профессиональной сфере, меру своей профессиональной компетентности.
	Развивает у себя социально-личностные компетенции, необходимые конфликтологу для работы в его профессиональной сфере.
	Проявляет социально-личностные компетенции, необходимые конфликтологу для работы в его профессиональной сфере, соблюдает меру своей профессиональной компетентности.

## 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

Структура дисциплины: «Теория и практика медиации»

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	ЭП	СР		Контроль
1	Теория и практика медиации	3	36		28		8		УО-1; УО-3; УО-4; ПР-4 ПР-1; ПР-11
2	Теория и практика медиации	4	18		72		27	27	
			54		100		35	27	Зачет, экзамен

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Теория и практика медиации» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: лекция с разбором конкретных ситуаций, групповая дискуссия, кейс-стади.

## III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Лекционные занятия**

**(54 ч., в том числе 18 ч. с использованием методов активного обучения)**

На занятиях по дисциплине «Теория и практика медиации» применяются такие методы активного обучения, как групповая дискуссия и разбор конкретных ситуаций.

*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.

*Групповая дискуссия* – свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу, что позволяет видеть, насколько эффективно студенты используют знания, полученные в ходе обучения.

### **Тема 1. Медиация как альтернативный метод разрешения споров (4 часа)**

1. Понятие, предмет и система альтернативного разрешения споров.
2. Принципы альтернативного разрешения споров.
3. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика.
4. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров.
5. Судебная система и альтернативное разрешение споров.
6. Развитие новых форм разрешения правовых конфликтов.

### **Тема 2. Различные исторические и региональные подходы к медиации. (12 часов, в т.ч. интерактивное занятие – групповая дискуссия – 4 часа)**

1. История медиации как метода альтернативного разрешения споров.
2. Предпосылки появления медиации. Роль торговли в возникновении идей медиации.
3. Первые исторические попытки использования медиации. Посредничество и медиация.
4. Соотношение понятий "конфликт", "конфликтология" и "медиация".
5. Причины развития медиации в современном обществе.
6. Региональные отличия в понимании.
7. Медиация в современном понимании. ADR (Alternative Dispute Resolution)

### **Тема 3. Области применения медиации (8 часов, в т.ч. интерактивное занятие – групповая дискуссия – 2 часа).**

1. Семейные отношения.

2. Воспитательно-образовательная сфера.
3. Система социального обеспечения и здравоохранения.
4. Корпоративные и межкорпоративные споры.
5. Интеллектуальное право.
6. Публичное право.
7. Система страхования.
8. Недвижимость, строительство и проектирование.
9. Уголовные дела частного обвинения.
10. Медиация и психология. Медиация и психолингвистика.
11. Медиация и другие области человеческой деятельности.

**Тема 4. Концептуальные основы медиации. Социальные функции медиации (12 часов, в т.ч. интерактивное занятие – разбор конкретных ситуаций и групповая дискуссия – 4 часа)**

1. Борьба между профсоюзами и работодателями. Создание Федеральной службы США по медиации и примирительным процедурам.
2. Появление негосударственных организаций по разрешению семейных и соседских конфликтов.
3. «Американское правило» в адвокатской деятельности.
4. Медиация как социально-психологический феномен.
5. Культурологические особенности решения споров.
6. Ожидания конфликтующих сторон.

**Тема 5. Стороны в процессе медиации (8 часов, в т.ч. интерактивное занятие – разбор конкретных ситуаций – 4 часа)**

1. Функции медиатора. Аналитик. Активный слушатель. Организатор процесса переговоров. Генератор идей.
2. Расширение ресурсов оппонентов.
3. Контроль реалистичности высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений.
4. Обучение конфликтантов ведению переговоров.
5. Преимущества медиации.

**Тема 6. Принципы медиации (10 часов, в т.ч. интерактивное занятие – групповая дискуссия – 4 часа)**

1. Добровольность. Конфиденциальность. Нейтральность медиатора.
2. Ответственность сторон за принятие решения.



3. Сотрудничество (а не состязательность).
4. Равноправие сторон.
5. Отличие медиации от других юридических способов разрешения спора. Отличие медиации от государственного судопроизводства. Отличие медиации от третейского (арбитражного) способа решения спора.
6. Досудебное рассмотрение споров и мировое соглашение.

#### **IV. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА**

Практические занятия (100 час., в том числе с использованием МАО – 40 час.)

##### **Занятие 1. Примириительные процедуры и арбитраж в Древней Греции (14 часов, в т.ч. интерактивное занятие – групповая дискуссия – 4 часа)**

1. Исторические формы примириительных процедур
2. Примириительные процедуры в Древней Греции
3. Примириительные процедуры в греческой мифологии.
4. Античные философы о внесудебном разрешении споров.
5. Вопросы примирения сторон в речах судебных ораторов.
6. Практика урегулирования споров в Древней Греции.
7. Урегулирование крупных социально-политических конфликтов

##### **Занятие 2. Европейский Кодекс медиатора (European Code of Conduct for Mediators) (14 часов)**

1. Анализ Кодекса медиатора
2. Значение Кодекса и ограничения его применения
3. Возможности улучшения Кодекса медиатора

##### **Занятие 3. Особенности примириительных процедур в Азии, Европе и США. (6 часов, в т.ч. интерактивное занятие – групповая дискуссия – 14 часов)**

1. Сложности применения процедур медиаторства в странах Азии
2. Англо-саксонская традиция примириительных процедур
3. Примириительные процедуры в средневековой Европе. Опыт внедрения обязательной процедуры медиации во Франции
4. Особенности примириительных процедур в США и Европе
5. Развитие примириительных процедур на рубеже XX—XXI веков: институализация и совершенствование.

На занятии обучающийся, кроме получения информации об истории посреднической деятельности, должен понять принципиальные отличия западной и восточной моделей внесудебного решения споров на уровне культурологических особенностей.

**Занятие 4. 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) (14 часов)**

1. Предмет закона
2. Процедура медиации согласно закону
3. Требования к медиаторам
4. 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.

**Занятие 5. Стратегии и тактика медиации (14 часов)**

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

**Занятие 6. Процедуры медиации (16 часов), в т.ч. интерактивное занятие - разбор конкретных ситуаций (24 часа)**

1. Процедура процесса медиации
2. Заключение соглашения о медиации. Выяснение позиций сторон. Выявление интереса? стоящего за позицией. Нахождение решения. Заключение соглашения по результатам медиации.
3. Медиация и корпоративные споры.
4. Внедрение медиации.
5. Условия успешного применения медиации.
6. Искусство медиации.
7. Точки зрения на медиационную деятельность.

**Занятие 7. Актуальные вопросы практического применения медиации в России (14 часов, в т.ч. интерактивное занятие – групповая дискуссия – 6 часов)**

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.

**V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Теория и практика медиации» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

**План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине  
«Теория и практика медиации» (35 ч.)**

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени	Форма контроля
1.	1-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)

		Подготовка к практическому занятию № 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	1 ч.	Собеседование (УО-1)

		Подготовка к практическому занятию № 4:		
<b>8.</b>	8-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 3: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию. Подготовка к защите реферата. Подготовка к зачёту	1 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4); вопросы к зачёту
<b>9.</b>	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)
<b>10.</b>	10-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 4: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	2 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
<b>11.</b>	11-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 № 6:	2 ч.	Собеседование (УО-1)
<b>12.</b>	12-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 4: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	3 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
<b>13.</b>	13-ая неделя	Повторение темы, пройденной на лекционном занятии, ознакомление с источниками из основной литературы по прошедшей лекционной теме подготовка к дискуссии	3 ч.	Собеседование (УО-1)

		Подготовка к практическому занятию № 7:		
<b>14.</b>	14-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 4: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, ознакомление с источниками литературы на будущую лекцию	3 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
<b>15.</b>	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:	3 ч.	Собеседование (УО-1), кейс-задача (ПР-11)
<b>16.</b>	16-ая неделя	Подготовка к теоретическому занятию № 5: подготовка к дискуссии, повторение темы, пройденной на семинарском занятии, Подготовка к защите рефератов на заданную тему	3 ч.	Собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4)
<b>17</b>	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:	3 ч.	Собеседование (УО-1), кейс-задача (ПР-11)
<b>18.</b>	18-ая неделя	Подготовка к экзамену	4 ч.	Собеседование (УО-1), тесты (ПР-1), реферат (ПР-4), вопросы к экзамену
<b>ИТОГО:</b>			<b>35 ч.</b>	

**Самостоятельная работа обучающихся по курсу  
«Теория и практика медиации» (35 ч.)**

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 зачёта с учётом результата работы на аудиторных занятиях, собеседований, прохождения тестов и защиты реферата.

Самостоятельная работа студентов по курсу «Теория и практика медиации» включает в себя:

1. Работу с рекомендуемой основной и дополнительной литературой, конспектом лекций.
2. Подготовку к дискуссиям.
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 обучающегося, 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 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 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 отражение 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.

### **Перечень дискуссионных тем**

#### **1. Традиции и особенности примирительных процедур в России (2 часа)**

- Примирительные процедуры на Руси
- 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.

#### **2. Европейский Кодекс медиатора (2 часа)**

- Анализ Кодекса медиатора (European Code of Conduct for Mediators)
- 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.

### **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.

### **Рекомендуемые темы рефератов**

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 конфлик-  
тов
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 по нему**

✓ 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 раскрываемой 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			

<b>Раскрытие проблемы</b>	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
<b>Представление</b>	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
<b>Оформление</b>	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
<b>Ответы на вопросы</b>	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

### **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 обучающимися, листах бумаги вначале или конце занятия. Тематика вопросов каждого тестирования покрывает предыдущее занятие. Поэтому предполагает

предварительное самостоятельное повторение обучающимися пройденного материала по собственным конспектам.

### **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.

## **Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям с кейс-задачами**

*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 регламент 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 5 занятий с разбором конкретных ситуаций.

### **Перечень кейс-задач**

#### **1. Стратегии и тактика медиации (2 часа)**

Вопросы к представлению и обсуждению:

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

#### **2. Процедуры медиации (4 часа)**

Данное занятие является вводным к учебной медиации.

Вопросы к представлению и обсуждению:

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

#### **3. Актуальные вопросы практического применения медиации в России (4 часа)**

Вопросы для предварительного ознакомления обучающимися:

- 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.

Приводятся два примера медиаций и на каждом этапе медиации осуществляется обмен мнением с обучающимися

#### **1. Процедуры медиации (20 часа)**

Учебная медиация («Подруга брата»)

Вопросы для предварительного ознакомления обучающимися:

1. Процедура процесса

2. Заключение соглашения о медиации. Выяснение позиций сторон. Выявление интереса, стоящего за позицией. Нахождение решения. Заключение соглашения по результатам медиации.

3. Медиация и корпоративные споры.

4. Внедрение медиации.

5. Условия успешного применения медиации.

6. Искусство медиации.

7. Точки зрения на медиационную деятельность.

### **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.

## **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.

### **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.

### **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 допускаются 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.

## VI. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема 1, 2, 3	Умеет подбирать оптимальный метод (медиация,	Владеет базовыми навыками	собеседование (УО-1),	Вопросы к зачёту

	Занятия 1, 3, 4	переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи	выявления конфликтогенов, применения на практике знаний об альтернативных способах разрешения конфликтов учитывая их специфику	доклад (УО-1) дискуссия (УО-4)	
	Тема 3- 6 Занятия 1-7	ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психолого-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий	Владеет общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей.	доклад (УО-1) дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачёту и экзамену
	Тема 4-6 Занятия 6-7	ПК-4.3 Соблюдает меру своей профессиональной компетентности при психолого-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций	Проявляет социально-личностные компетенции, необходимые конфликтологу для работы в его профессиональной сфере, соблюдает меру своей профессиональной компетентности.	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4)	Тесты Рефераты Вопросы к зачёту и экзамену

## VII. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### Основная литература

(электронные и печатные издания)

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

2. Марков, С. М. Медиация в России и Китае: сходства и различия в трактовке альтернативной процедуры разрешения споров (медиации) / С. М. Марков, А. О. Шарпова // American Scientific Journal. – 2017. – № 11. – С. 32-39. — Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32357047>

3. Медиация в семейном конфликте : Сборник материалов II Всероссийской научно- практической конференции, Саратов, 19 октября 2018 года. – Саратов: Издательство "Саратовский источник", 2018. – 123 с. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=36564843>

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

5. Касаткина, Е. А. Организация и применение процедуры медиации: проблемы реализации законодательства о медиации / Е. А. Касаткина, С. В. Комиссарова, Е. В. Шоргина // Вестник Владимирского юридического института. – 2018. – № 2(47). – С. 57-60. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35138882>

6. Перспективы становления и развития медиации в регионах : Сборник материалов III Международной научно-практической конференции, Саратов, 07 декабря 2017 года. – Саратов: Издательский центр "Наука", 2018. – 107 с. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35388836>

7. Шамликашвили, Ц. А. Основания медиации. (Медиация как область научных исследований) / Ц. А. Шамликашвили, С. В. Харитонов // Вестник федерального института медиации. – 2017. – № 1. – С. 30-50. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29869124>

**Дополнительная литература**  
(электронные и печатные издания)

1. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям/ В.П. Ратников [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 543 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7023>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Лукьяновская О.В. Основы юридической конфликтологии и медиации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лукьяновская О.В., Мельниченко Р.Г.— Электрон. текстовые данные.— Волгоград: Волгоградская академия государственной службы, 2011.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11020>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Палагина А.В. Конструктивный конфликт [Электронный ресурс]/ Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 91 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/834>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Пель М. Приглашение к медиации. - М., МЦУПК, 2009. – 397 с. – 5 экз.  
- Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:732413&theme=FEFU>

5. Светлов В.А. Словарь по конфликтологии [Электронный ресурс]/ Светлов В.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 325 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12750>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6. Сейранян М.Ю. Конфликтный дискурс. Социолингвистический и прагматический аспекты [Электронный ресурс]: монография/ Сейранян М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Прометей, 2012.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18580> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю

7. Школьная медиация как фактор формирования правосознания молодежи [Электронный ресурс]: теория и практика. Учебно-методическое пособие/ В.Ю. Сморгунова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2012.— 239 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20784>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

### **Нормативно-правовые материалы**

1. Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ (ред. от 23.07.2013) "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.09.2013) - Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_103038/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/)

2. Федеральный закон Российской Федерации от 23 июля 2013 г. N 233-ФЗ "О внесении изменения в статью 18 Федерального закона "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)"" //Российская газета, 26 июля 2013 г. Федеральный выпуск №6139.

3. Центр медиации и права. В разделе «Законодательство» представлены основные правовые документы, определяющие развитие медиации в России и в мире - Режим доступа: <http://www.mediacia.com/zakon.htm>

4. Научно-практический комментарий к Федеральному закону от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации). Отв. Ред. О.В. Лазарева, Е.В. Тихонова, М.Е. Старостин. Саратов, КУБиК, 2012. – 176 с.

5. Закон Республики Казахстан от 28 января 2011 года № 401-IV «О медиации» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 03.07.2014 г.) - Режим доступа: [http://online.zakon.kz/Document/?doc\\_id=30927376](http://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30927376)

### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. «Библиотека Мошкова», Режим доступа: <http://lib.ru/PSIHO>.
2. «Мир психологии»— Режим доступа: <http://psychology.net.ru/articles>.
3. Виртуальная психологическая библиотека - <http://psyvoren.narod.ru/bibliot.htm>
4. Институт исследований мира во Франкфурте (PRIF-HSFK). – Режим доступа: <http://www.hsfk.de>

5. Интернет-портал «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Books of the psychology) — Режим доступа: <http://bookap.info>.
6. Интернет-портал psychology.ru: Психология на русском — Режим доступа: <http://www.psychology.ru/Library>.
7. Научно-образовательный портал «Аналитика конфликта». – Режим доступа: [www.aconflict.ru](http://www.aconflict.ru)
8. Научные статьи по конфликтологии. – Режим доступа: <http://psychology.ru>
9. Практическая конфликтология в Санкт-Петербурге и России. Медиация. – <http://www.conflictology.spb.ru/>
10. Психологический журнал // сайт Института психологии РАН. - <http://www.ipras.ru/08.shtml>
11. Сервер Института психологии РАН - <http://www.psychol.ras.ru>
12. Центр конфликтологии Института социологии РАН. – <http://conflictology.isras.ru>
13. Центр разрешения конфликтов. – Режим доступа: <http://www.conflictanet.ru/>

## **VIII. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Курс предусматривает проведение лекционных и практических занятий (семинаров). В ходе подготовки каждой темы студенту надлежит изучить лекционный материал, основную (а при необходимости - и дополнительную) литературу, соответствующие положения источников. Лекции ориентированы на раскрытие фундаментальных теоретических основ предмета, а также научных методов, с помощью которых находят решение проблемы правового характера.

Семинары предполагают использование двух основных форм работы: 1) обсуждение вопросов, включённых в тему семинарского занятия, а также решение предложенных студентам задач; 2) подготовка и обсуждение индивидуальных докладов студентов по темам, предложенным преподавателем.

С целью организации учебных занятий необходимо в первую очередь использовать материал лекций и семинаров. Лекционный материал создает проблемный фон с обозначением ориентиров, наполнение которых содержанием производится студентами на семинарских занятиях после работы с учебными пособиями, монографиями и периодическими изданиями.

Самостоятельная работа формирует творческую активность студентов, представление о своих научных и социальных возможностях, способность вычленять главное, совершенствует приемы обобщенного мышления. Самостоятельно изучается рекомендуемая литература, проводится работа с библиотечными фондами и электронными источниками информации, правовой базой. Реферирова и конспектируя наиболее важные вопросы, имеющие научно-практическую значимость, новизну, актуальность, делая выводы, заключения, высказывая практические замечания, выдвигая различные положения, обучающиеся глубже понимают вопросы курса.

Вниманию студентов предлагаются список литературы, контрольные вопросы и задания. По желанию обучающиеся по интересующим вопросам могут написать рефераты, предварительно согласовав тему с преподавателем. Для подготовки к практическим занятиям преподавателем предлагается ряд вопросов для составления докладов.

На занятиях по дисциплине «Теория и практика медиации» применяются такие методы активного обучения, как обсуждение с кейс-задачей, групповая дискуссия, деловая/ролевая игра.

*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.

*Групповая дискуссия* – свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Преподаватель организует обмен мнениями между блоками изложения и может видеть, насколько эффективно студенты используют знания, полученные в ходе обучения.

### **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 отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

### **Рекомендации по подготовке к зачёту**

Дисциплина «Теория и практика медиации» разбита на разделы, темы, которые представляют собой логически завершённые части рабочей программы курса и являются тем комплексом знаний и умений, которые подлежат контролю. Лекции и практические задания являются важными этапами подготовки к зачёту, поскольку позволяют обучающемуся оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы.

Зачёт - это заключительный этап изучения данной дисциплины, имеющий целью проверить теоретические знания обучающегося, его навыки и умение применять полученные знания при решении практических задач. Зачёт проводится в объёме учебной программы по дисциплине в устной форме.

Подготовка к зачёту начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и промежуточной аттестации. При этом важно

с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего, перечнем вопросов, конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка знаний обучающегося, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

В этой связи необходимо для подготовки к зачёту первоначально прочитать лекционный материал. Для качественной подготовки к семинарским занятиям необходимо изучать основную и дополнительную литературу, выполнять практические задания.

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Аналитические компетентности медиатора в работе с конфликтом.
2. Англо-саксонская традиция примирительных процедур
3. Виды и техники медиации
4. Голландская модель медиации
5. Использование медиации при разрешении корпоративных конфликтов
6. Исторические формы примирительных процедур
7. Коммуникативные техники семейного медиатора.
8. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
9. Медиатор и его профессиональные навыки.
10. Медиация в различных видах деятельности: возможности и ограничения.
11. Медиация в семейных отношениях
12. Медиация в системе способов урегулирования конфликтов и разрешения споров: основные особенности.
13. Медиация в современном мире: основные модели и тенденции развития.
14. Медиация как процедура: понятие, стадии медиации.
15. Модели поведения в переговорном процессе: избегающий, уступающий, отрицающий, наступающий.
16. Немецкая модель медиации
17. Область применения процедуры медиации
18. Основные периоды и этапы конфликта.

19. основополагающие принципы медиации
20. Особенности российской практики примирительных процедур
21. Отличие медиации от судебного разбирательства.
22. Переговорный процесс, его сущность, виды, функции и основное содержание.
23. Перспективы развития медиации в России
24. Понятие и структура переговоров.
25. Понятие и сущность процесса медиации
26. Посредничество в истории России.
27. Предпосылки появления медиации.
28. Преимущества медиации.
29. Применение медиации при проведении международных переговоров
30. Примирительные процедуры в Древней Греции
31. Примирительные процедуры на Руси
32. Принципы медиации.
33. Причины развития медиации в современном обществе.
34. Социокультурные основания и культурно-исторические контексты медиации.
35. Стороны процедуры медиации: понятие, права и обязанности.
36. Субъекты процедуры медиации: понятие, классификация.
37. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.
38. Этапы медиации

### **Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Теория и практика медиации»**

более 85 «отлично» Оценка «отлично» выставляется студенту, 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.

от 75 до 84 «хорошо» Оценка «хорошо» выставляется студенту, если 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.

от 61 до 74 «удовлетворительно». Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если 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.

менее 60 «неудовлетворительно». Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который дал 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. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## **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, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10. Корпус 26, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, занятий лекционного и семинарского типа F 621</p>	<p>Специализированная учебная мебель (посадочных мест – 47)  Оборудование:  плазма: модель LG FLATRON M4716CCBA – 3 шт.  Проектор, модель Mitsubishi, экран  Эксклюзивная документ камера, модель Avervision 355 AF  Доска аудиторная</p>	<p>Lingvo x6 Academic Concurent  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  SPSS Amos  SPSS Statistics Premium Campus Edition  Mathcad Extensions 14.0  Academic Mathcad License 14.0  MathCad Education University Edition  Micromine  Windows Edu Per Device 10 Education  Win EDU E3 Per User AAD  O365 EDU A1  Microsoft 365 Apps for enterprise EDU  Promt Все словари</p>

		Prompt 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

### Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Тип задач	Код и наименование профессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Просветительски-профилактический	ПК-4 Способен оказывать психолого-конфликтологическую помощь отдельным лицам (клиентам), работникам органов и организаций	ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи
		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

<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<b>Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)</b>
ПК-4.1 Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи	Знает, как выявлять конфликтогены, какие бывают альтернативные способы разрешения конфликтов и их общую специфику.
	Умеет выявлять конфликтогены, на практике применять знания об альтернативных способах разрешения конфликтов учитывая их специфику.
	Владеет базовыми навыками выявления конфликтогенов, применения на практике знаний об альтернативных способах разрешения конфликтов учитывая их специфику
ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психоло-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий	Знает общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей,
	На практике умеет реализовывать общую технологию медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей.
	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, какие социально-личностные компетенции необходимы конфликтологу для работы в его профессиональной сфере, меру своей профессиональной компетентности.
	Развивает у себя социально-личностные компетенции, необходимые конфликтологу для работы в его профессиональной сфере.
	Проявляет социально-личностные компетенции, необходимые конфликтологу для работы в его профессиональной сфере, соблюдает меру своей профессиональной компетентности.

№ П/ П	Контролируемые разделы / темы дисциплин ы	Коды и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежу- точная аттестаци я
1	Тема 1, 2, 3 Занятия 1,	Умеет подбирать оптимальный метод (медиация, переговоры, консультирование) в каждом конкретном случае для оказания психолого-конфликтологической помощи	Владеет базовыми навыками выявления конфликтогенов, применения на практике знаний об альтернативных способах разрешения конфликтов учитывая их специфику	собеседование (УО-1), доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачёту
	Тема 3- 6 Занятия 1-7	ПК-4.2 Осуществляет стандартные базовые процедуры оказания психолого-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций с использованием традиционных методов и технологий	Владеет общей технологией медиативных способов, методов, техник и приемов достижения компромисса, консенсуса и исключения конфронтации во взаимодействиях между индивидами и различными объединениями людей.	доклад (УО-3), дискуссия (УО-4)	Вопросы к зачёту и экзамену
	Тема 4-6 Занятия 6-7	ПК-4.3 Соблюдает меру своей профессиональной компетентности при психолого-конфликтологической помощи клиентам, работникам органов и организаций	Проявляет социально-личностные компетенции, необходимые конфликтологу для работы в его профессиональной сфере, соблюдает меру своей профессиональной компетентности.	тесты (ПР-1), рефераты (ПР-4)	Тест №1-  Рефераты  Вопросы к зачёту и экзамену



## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Вопросы к зачёту по дисциплине «Теория и практика медиации»

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

### Критерии выставления оценки за устный ответ студента на зачете по дисциплине «Теория и практика медиации»:

Оценка зачета (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
--------------------------------	--

<b>«зачтено»</b>	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он, <b>как минимум</b> , 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.
<b>«не зачтено»</b>	Оценка «незачтено» 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.

### **Текущая аттестация**

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

Текущая аттестация по дисциплине «Теория и практика медиации» проводится в форме контрольных мероприятий (устных ответов на лекционных и практических занятиях, в том числе дискуссионного типа с использованием методов активного обучения, подготовки и защиты реферата, ответа на тестовые задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

#### **Используются следующие оценочные средства:**

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-3 – Доклад, сообщение - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

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-4 - Реферат - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы.

ПР-11 - Кейс-задача - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

### **Перечень дискуссионных тем**

#### **1. Традиции и особенности примирительных процедур в России (2 часа)**

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

#### **2. Европейский Кодекс медиатора (2 часа)**

- Анализ Кодекса медиатора (European Code of Conduct for Mediators)
- Значение Кодекса и ограничения его применения
- Возможности улучшения Кодекса медиатора

### **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**

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 по нему**

✓ 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 раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Перечень кейс-задач**

1. Стратегии и тактика медиации (2 часа)
2. Процедуры медиации (4 часа)
3. Актуальные вопросы практического применения медиации в России (4 часа)
4. Процедуры медиации (20 часов)

### **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**

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.

### **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.