

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии

_____ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

МЕДИАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

основной профессиональной образовательной программы
«Психология конфликтного поведения»
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: ст. преподаватель Андреева Ольга Ивановна

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

МЕДИАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов практических навыков в разрешении конфликтов, освоение основных элементов технологии медиации.

Задачи дисциплины:

1. Сформировать у студентов общее понимание принципов и методов медиации в разрешении конфликтов.
2. Создать системное представление о технологии посредничества, т.е. обязательной последовательности действий и процедур, которая может обеспечить максимально эффективное разрешение сложной, противоречивой ситуации.
3. Освоить технологию ведения медиации как наиболее эффективную в урегулировании конфликтов и решении других проблем.
4. Выработать умения и навыки использования медиации в конфликтах разных видов.

Содержание дисциплины:

Основные понятия и принципы медиации.
 История развития посредничества в России.
 История развития посредничества за рубежом.
 Функции медиатора.
 Стадии медиации.
 Практические навыки медиатора.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

формирование у студентов практических навыков в разрешении конфликтов, освоение основных элементов технологии медиации.

Задачи²:

1. Сформировать у студентов общее понимание принципов и методов медиации в разрешении конфликтов.
2. Создать системное представление о технологии посредничества, т.е. обязательной последовательности действий и процедур, которая может обеспечить максимально эффективное разрешение сложной, противоречивой ситуации.
3. Освоить технологию ведения медиации как наиболее эффективную в урегулировании конфликтов и решении других проблем.
4. Выработать умения и навыки использования медиации в конфликтах различных уровней.

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака. дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (экзамен)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	4	108	144	27	90	84	36	48		4	2	27
Очно-заочная	4	108	144	67	50	44	20	24		4	2	27

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-5. Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами	ИОПК -5. 1. Использует знания основных принципов и подходов к ведению переговоров и медиации. ИОПК -5.2. Организует процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами и постконфликтное сопровождение. ИОПК -5.3. Реализует эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами	На уровне знаний: Знает основные принципы и подходы к ведению переговоров и медиации. На уровне умений: Умеет организовать процесс подготовки и переговоров, медиации между конфликтующими сторонами. А также постконфликтное сопровождение. На уровне навыков: Владеет навыками реализовывать эффективные технологии переговоров и процедуры медиации между конфликтующими сторонами

ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами	ИПК-7.1.Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 Применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.	<p>На уровне знаний: Знает принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования</p> <p>На уровне умений: Умеет выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах.</p> <p>На уровне навыков: Владеет коммуникативными приемами и техниками при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Основные понятия и принципы медиации.	13	6	2		5	
Тема 2	История развития посредничества в России.	13	4	4		5	
Тема 3	История развития посредничества за рубежом.	9		4		5	
Тема 4	Функции медиатора.	12	6	2		4	
Тема 5	Стадии медиации.	16	8	4		4	
Тема 6	Практические навыки медиатора.	48	12	32		4	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических	144	36	48		27	

	часах						
--	--------------	--	--	--	--	--	--

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Основные понятия и принципы медиации.	17	4			13	
Тема 2	История развития посредничества в России.	13				13	
Тема 3	История развития посредничества за рубежом.	13				13	
Тема 4	Функции медиатора.	17	4			13	
Тема 5	Стадии медиации.	20	8	4		8	
Тема 6	Практические навыки медиатора.	31	4	20		7	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	20	24		67	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Основные понятия и принципы медиации

Медиация как технология разрешения конфликтов, ее преимущество и ограничения. Медиабельность спора. Медиация как междисциплинарная область. Принципы медиации. Отличие медиации от других способов работы с конфликтами.

Тема 2. История развития посредничества в России

История возникновения и развития медиации в России. Проблемы и перспективы развития медиации в России.

Тема 3. История развития посредничества за рубежом

История возникновения и развития медиации в зарубежных странах. Особенности внедрения медиации в разных странах: проблемы и перспективы. Культурологические аспекты медиации.

Тема 4. Функции медиатора

Функции медиатора. Управление медиацией. Восприятие и коммуникация в медиации. Психологические защиты и способы работы с ними. Работа с трудными клиентами. Учет гендерных различий в работе с клиентами. Особенности работы с людьми, имеющими проблемы психического здоровья. Дисбаланс сил в медиации. Работа с сопротивлением.

Тема 5. Стадии медиации

Структура процесса медиации. Отличительные особенности разных фаз медиации. Взаимосвязи отдельных фаз и этапов. Обязательность соблюдения технологии. Вступительное

слово медиатора. Трудности работы медиатора на первых этапах переговоров. Способы генерирования предложений. Особенности медиативного соглашения.

Тема 6. Практические навыки медиатора

Рольевые функции медиатора. Соблюдение принципов медиации во время индивидуальной беседы. Организация первоначального обмена мнениями или дискуссии. Использование техник активного слушания, вентиляции эмоций, преодоления сопротивления и др. Работа с интересами сторон. Техники прояснения и сглаживания позиций. Техника работы с пониманием проблемы сторонами. Способы предотвращения постконфликта. Выход из посредничества. Факторы риска и техника безопасности посредника.

2.3. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

ТЕМА 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ.

Цель: проанализировать понятия «посредничество» и «медиация»»: выделить общее и различное. Определить преимущества медиации. Проанализировать принципы медиации.

Понятийный аппарат: посредничество, медиация, переговоры, принципы, медиабельность.

Вопросы для обсуждения:

1. Отличия медиации от других способов решения конфликтов.
2. Преимущества и ограничения медиации.
3. Медиабельность спора.
4. Закон о медиации.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА: ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В РОССИИ.

Цель: изучить историю возникновения посредничества в России.

Понятийный аппарат: кровная месть, побратимство, совестный суд, примиряющие, негоцианты.

Вопросы для обсуждения:

1. Необходимость возникновения побратимства в Древней Руси.
2. Примирительные процедуры при Екатерине II.
3. Разрешение конфликтов в крестьянской среде.
4. Решение споров в купеческом сословье.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

ТЕМА: ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ПОСРЕДНИЧЕСТВА ЗА РУБЕЖОМ.

Цель: изучить историю развития посредничества за рубежом.

Понятийный аппарат: witan ("знающий человек", "умный человек"), арбитраж, суды священников, dies amori (дни примирения).

Вопросы для обсуждения:

1. Разрешение споров на до государственном и до правовом этапе развития человечества.
2. Примирительные процедуры в средневековой Европе.
3. Примирительные процедуры в восточных странах (Китай, Япония и др.).
4. Обзор развития примирительных процедур на рубеже XX—XXI веков: институционализация и совершенствование.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

ТЕМА: ФУНКЦИИ МЕДИАТОРА.

Цель: Изучить функции медиатора.

Понятийный аппарат: организатор, генератор идей, хранитель психологического климата, вентиляция эмоций.

Вопросы для обсуждения:

1. Ролевые функции медиатора.
2. Использование техник активного слушания, вентиляции эмоций, преодоления сопротивления, конструктивной обратной связи, управления переговорным процессом.
3. Способы предотвращения постконфликта.
4. Факторы риска и техника безопасности посредника.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.

ТЕМА: СТАДИИ МЕДИАЦИИ.

Цель: Изучить структуру медиации. Освоить отличительные особенности каждой стадии. Проанализировать взаимосвязь отдельных этапов. Выучить вступительное слово медиатора.

Понятийный аппарат: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, кокус, общая сессия, медиативное соглашение.

Вопросы для обсуждения:

1. Содержание и необходимость вступительного слова медиатора.
2. Действия медиатора во время презентации сторон.
3. Управление дискуссией.
4. Технология кокуса.
5. Последовательность работы медиатора в общей сессии.
6. Требования в медиативному соглашению.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.

ТЕМА: ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ МЕДИАТОРА.

Цель: обобщить знания в области структуры медиативного процесса.

Понятийный аппарат: организатор, активный слушатель, генератор идей, расширитель ресурсов, хранитель психологического климата, вентиляция эмоций.

Вопросы для обсуждения:

1. Ролевые функции медиатора.
2. Использование техник активного слушания, вентиляции эмоций, преодоления сопротивления, конструктивной обратной связи, управления переговорным процессом.
3. Способы предотвращения постконфликта.
4. Факторы риска и техника безопасности посредника.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме 6 «Практические навыки медиатора», объем 32 академических часа.

В качестве интерактивной формы проведения занятия используется методика тренинговые упражнения.

Тренинговые упражнения - метод активного обучения, направленный на развитие навыков, компетенций и социальных установок, основанный не только на получении новой информации, но и применении полученных знаний на практике.

Работа проводится в группах по 3 человека.

Задание 1. Обсуждение различных вариантов вступительного слова медиатора, задавая вопросы друг другу и ведущему тренинга. Итоговые варианты зачитываются и комментируются.

Задание 2. Учебная медиация(начало процесса). По очереди каждый из участников выступает медиатором, произносящим вступительное слово и стороной, сообщающей о своих проблемах.

Задачи сторон: а) играть свои роли, изображая людей, между которыми есть недопонимание; б) фиксировать достоинства и недостатки, чтобы затем дать ему обратную связь; в) осознавать и запоминать свои впечатления от разных этапов и форм начала процесса медиации. На одну ситуацию дается 25-30 минут для игры и 10-15 для обсуждения.

Задание 3. Учебная медиация, на основе реальной ситуации. Студенты выступают в роли медиатора и стороны конфликта. После каждой учебной медиации проводится детальный анализ достижений и ошибок медиатора, основываясь на переживаниях и отчете сторон, впечатлениях наблюдателей и видеозаписи.

Последовательность анализа:

1. Этап вступительного заявления сторон (высказывания своей точки зрения по проблеме) и действия медиатора по сообщению обратной связи. Обсуждается проблема сохранения

нейтральности, соблюдение принципа равенства сторон и процедурных соглашений, применение метода «вентиляции» эмоций.

2. Этап первоначального обмена мнениями. Подчеркиваются трудности, с которыми сталкивается медиатор: от желания помочь одной из сторон, до перехвата инициативы медиатором, когда переговоры превращаются в психокоррекцию и т.п. Обсуждаются задачи медиатора на этом этапе и результаты этих этапов. Напоминается о возможности взять кокус (индивидуальную встречу).

3. Этап индивидуальной встречи с каждой стороной (кокус), когда у сторон много скрываемой друг от друга информации. Уточняются его цели и задачи. Условия проведения. Причины, по которым может быть взят кокус и т.д. Обсуждаются варианты действий медиатора во время индивидуальной встречи. В том числе: вентиляция эмоций клиента, проверка на реалистичность высказываний и предложений, определение ключевых моментов для данной стороны и помощь в их формулировке и т.д.

4. Этап формирования повестки переговоров. Рассматривается довольно сложная проблема, состоящая из нескольких аспектов, каждый из которых может иметь свое решение. Затем анализируются действия медиатора. Обсуждается переход к формированию повестки переговоров. Техники, позволяющие сложную проблему разбить на отдельные составляющие (фракционировать). Уточняется, каким образом медиатор может помочь сторонам выделить основные вопросы, требующие решения, и согласовать повестку дня. Обсуждаются приемлемые способы помощи сторонам в выработке конструктивных предложений.

5. Этап формирования соглашения. Обсуждаются основные требования к соглашению. И способы реализации этих требований. Отрабатываются техники проверки соглашения на реалистичность.

6. Этап завершения медиации. Групповая дискуссия о причинах возникновения постконфликтов и методах их предотвращения. Обсуждаются способы проверки удовлетворенности сторон заключенным соглашением, варианты завершения переговоров и выхода из медиации.

В рамках курса предусмотрена работа над двенадцатью кейсами:

1. «Котенок»
2. «Видеокамера»
3. «Палатка»
4. «Дизайнер»
5. «Общественный порядок»
6. «Дерево»
7. «Соседи»

8. «Домработница»
9. «Коммунальная квартира»
10. «Риэлтерская фирма»
11. «Путешествие на Рождество»
12. «Музыкант»

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встреча с генеральным директором «Лиги медиаторов» Путиловским Антоном Александровичем.

Тема: «Перспективы развития медиации в России».

Форма проведения занятия: круглый стол.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
 - присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
 - выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- 2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
 - надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- 3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области социологии, социальной психологии, конфликтологии.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: теоретические концепции и подходы к пониманию сущности конфликтов жизнедеятельности общества.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-

сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

Для развития практических навыков используется класс деловых игр и кабинет психологических тренингов и медиации.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процесса преподавателей.

Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Разработка материалов для самостоятельной работы студентов должна основываться на требованиях Положения об аттестации учебной работы студентов института (<http://www.psysocwork.ru/524/>).

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Медиационные технологии» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;

- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- решение кейсов.

Оформление самостоятельной работы:

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

При работе с учебной литературой необходимо выполнить следующие задания ответить на вопросы по каждой теме учебного плана дисциплины:

Самостоятельная работа по теме 1. Основные понятия и принципы медиации

Задания к теме:

1. Перечислите и дайте определения способам работы с конфликтами с привлечением третьего лица.
2. Определите преимущества и ограничения медиации.
3. Напишите отличия медиации от судебного подхода работы с конфликтом.
4. Изучите ФЗ от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) и ФЗ от 26.07.2019 №197-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Что изменилось в применении медиации с внесением изменений в 2019 году?

Самостоятельная работа по теме 2. История развития посредничества в России

Задания к теме:

1. Выберите одну из тем и подготовьте доклад:

- Медиация в производственных конфликтах.
 - Судебная медиация.
 - Медиация в банковской деятельности.
 - Восстановительная медиация.
 - Школьная медиация.
 - Миротворческое посредничество.
 - Семейная медиация.
 - Медиация в бизнесе.
 - Медиация в нотариате.
 - Медиация в медицине.
 - Медиация в спорте.
 - Медиация в страховом бизнесе
2. Напишите эссе на тему «Проблемы и перспективы развития медиации в России»

Самостоятельная работа по теме 3. История развития посредничества за рубежом

Задания к теме:

1. Выберите одну из перечисленных ниже стран и подготовьте доклад на тему развитие посредничества и медиации от древности и до наших дней в выбранной Вами стране::

- США
- Австрия
- Германия
- Польша
- Норвегия
- Франция
- Италия
- Англия
- Нидерланды
- Китай

2. Напишите эссе на тему «Проблемы и перспективы развития медиации на постсоветском пространстве»

Самостоятельная работа по теме 4. Функции медиатора

Задания к теме:

1. Провести сравнительный анализ факторов, способствующих и препятствующих созданию благоприятной атмосферы переговоров.

2. Представить в форме тезисов функции, причины, виды, методы работы с сопротивлением.

3. Представить в форме тезисов особенности работы с дисбалансом сил.
4. Провести сравнительный анализ типологических особенностей и методов работы с трудными клиентами.
5. Представить в форме тезисов отличительные особенности манипуляции и способов ее преодоления в переговорном процессе.
6. Представить в форме тезисов особенности ведения переговоров с учетом гендерных различий.
7. Представить в форме тезисов факторы риска и безопасности медиатора.

Самостоятельная работа по теме 5. Стадии медиации

Задания к теме:

1. На основе предложенной схемы и проведенного обсуждения написать свой вариант вступительного слова.
2. Законспектировать главу 11. Ко-медиация (Аллахвердова О.В. Медиация – переговоры в ситуации конфликта: / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. - СПб., 2010).
3. Описать конфликтную ситуацию (по ролям) и провести ее анализ, заполнив таблицу У. Линкольна для каждой стороны:

Интересы	Темы для обсуждения (повестка)	Первые предложения	Вторые предложения	Третьи предложения	Сигнальные предложения	Финальные предложения	Последствия сорванных переговоров
1	2	6	7	8	5	4	3

4. Перечислите требования, предъявляемые к медиативному соглашению.

Приведите пример медиативного соглашения.

Самостоятельная работа по теме 6. Практические навыки медиатора

Задания к теме:

Провести учебную медиацию. Представить описание процедуры в виде отчета по предложенной схеме:

Учебно-методические рекомендации по проведению учебной медиации

В качестве сторон могут выступать студенты группы, родственники, а также знакомые. В качестве имитационного случая можно взять собственную реальную конфликтную ситуацию или ситуацию, наблюдаемую со стороны, а также описанную в задании 3 темы 5.

Перед началом медиации необходимо озвучить вступительное и объяснить сторонам правила проведения процедуры. Желательно пройти все стадии медиации. Особое внимание необходимо обратить на соглашение. Пройдите вместе со сторонами каждый пункт, проверьте его на реальность, уточняйте, как стороны понимают слова договоренности. Изложите соглашение на бумаге. Отчет по проведенной работе состоит из самооценки медиатора и оценки медиации сторонами на приложенных бланках.

Фамилия, инициалы _____ Дата проведения медиации _____

Название случая _____

Вопросы медиатору

1. Какие интересы были у сторон?
2. В чем проявлялось сопротивление сторон?
3. Каковы были причины этого сопротивления?
4. Что послужило основанием назначения кокуса и выбора первой стороны для конфиденциальной беседы?
5. Какие методы вы применяли:
 - а) Для выявления интересов?
 - б) В работе с эмоциями?
 - в) При тестировании реальности?
 - г) Для восстановления баланса сил?
 - д) Другие
6. Что работало, что нет, и почему?
7. Что вы изменили бы в своей работе со сторонами сейчас, зная всю подоплеку конфликта?

Вопросы сторонам

1. Изменилось ли в ходе медиации ваше эмоциональное состояние и отношение к другой стороне и как?
2. Изменилось ли ваше понимание ситуации?
3. Как изменилось ваше понимание собственных интересов и позиции?
4. Какую роль сыграл в этом медиатор? Какими методами он добился изменений?
5. Получили ли вы удовлетворение от работы и результата?
6. Будет ли работать заключенное соглашение? Собираетесь ли вы выполнять принятые обязательства и почему?
7. Что бы вы сделали иначе в работе с вашим случаем на месте медиатора?

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

25 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

20 баллов – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

10 баллов – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

0 баллов – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Медиационные технологии» относится рубежный контроль в виде теста минимальной компетентности, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание прикладных технологий в работе с конфликтами;
 - знание федеральных законов и подзаконных актов, касающихся медиации;
 - умение различать необходимость применения медиации в ситуации конфликта;
 - сформированность навыков проведения медиации по стадиям;
 - умение удержания процедуры с помощью управления;
 - умение управлять психологическими аспектами медиации.
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания³

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Оценка «отлично» выставляется, когда обучающийся показывает высокий уровень теоретических и практических основ технологии медиации; самостоятельно проводит медиацию по стадиям; глубоко анализирует содержательные аспекты конфликта в ситуации медиации; свободно управляет психологическими аспектами медиации и применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами.

Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

ХОРОШО (4 балла)

Оценка «хорошо» выставляется, когда обучающийся показывает достаточный уровень владения теоретическими и практическими основами технологии медиации; демонстрирует сформированность навыков проведения медиации по стадиям; демонстрирует способность анализировать содержательные аспекты конфликта в ситуации медиации; демонстрирует умение управлять психологическими аспектами медиации и применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами.

В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Оценка «удовлетворительно» выставляется, когда обучающийся имеет поверхностные представления о теоретических основах технологии медиации; не может самостоятельно провести медиацию по стадиям; слабо анализирует содержательные аспекты конфликта в ситуации медиации; затрудняется в управлении психологическими аспектами медиации и применении коммуникативных приемов и техник при взаимодействии с клиентами..

Продемонстрированные базовые знания и навыки проведения медиации частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны.

В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) со значительными ошибками и неточностями.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не имеет представлений о теоретических основах технологии медиации, затрудняется назвать цели и задачи каждой стадии медиации или называет их с грубыми ошибками; не может определить медиабельность случая; навыки проведения медиации по стадиям не сформированы.

Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Основные понятия и принципы медиации.	ОПК-5, ПК-7
Тема 2	История развития посредничества в России.	ОПК-5, ПК-7
Тема 3	История развития посредничества за рубежом.	ОПК-5, ПК-7
Тема 4	Функции медиатора.	ОПК-5, ПК-7
Тема 5	Стадии медиации.	ОПК-5, ПК-7
Тема 6	Практические навыки медиатора.	ОПК-5, ПК-7

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

Рубежный контроль. Порядок проведения рубежного контроля регулируется Положением об аттестации учебной работы студентов института. Проводится в форме контрольной работы.

Примеры задания рубежного контроля:

1. Дайте определение следующих понятий: «посредник», «медиатор», «примиритель».
2. Назовите стадии медиации.
3. Определите цели каждой стадии медиации.
4. Обозначьте содержательные аспекты медиации.
5. Назовите ограничения применения медиации согласно закону ФЗ №193.
6. Назовите ограничения применения медиации, не указанные в законе.
7. Что сдерживает развитие медиации в России?

Промежуточная аттестация по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины. Промежуточная аттестация

по дисциплине проводится в форме экзамена. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к экзамену:

1. История формирования технологического подхода к разрешению конфликтов.
2. Виды и формы вмешательства третьей стороны в переговоры по урегулированию конфликта.
3. Альтернативные формы разрешения конфликтов.
4. Особенности медиации как альтернативы судебной процедуре.
5. Гарвардская модель принципиальных переговоров. Основные принципы.
6. Показания к проведению медиации как одного из возможных вариантов урегулирования конфликта.
7. Ограничения медиативного подхода к разрешению конфликтов.
8. Цели медиации.
9. Стили медиации.
10. Особенности фасилитирующей медиации.
11. Особенности трансформирующей медиации.
12. Принципы медиации.
13. Функции медиатора. Организация и управление переговорами.
14. Динамика переговорного процесса.
15. Стадии процедуры медиации.
16. Структура, цель, содержание вступительного слова медиатора.
17. Этап совместной дискуссии.
18. Этап формирования повестки переговоров.
19. Этап выработки предложений.
20. Этап подготовки соглашения.
21. Кокус как стадия медиации. Показания, цели, особенности проведения.
22. Этап выхода из медиации. Проверка удовлетворенности достигнутым соглашением как профилактика послеконфликта.
23. Факторы риска и техника безопасности посредника.
24. Компетентность посредника. Виды.
25. Психологические механизмы ведения переговоров.

26. Сопротивление сторон. Функции, причины, виды, методы работы.
27. Техники профилактики сопротивления.
28. Информационные техники работы с сопротивлением.
29. Коммуникативные техники работы с сопротивлением.
30. Техники активного слушания в процессе медиации.
31. Техники работы с эмоциональным напряжением.
32. Техники эффективной обратной связи.
33. Типы трудных клиентов. Технология работы с трудными типами.
34. Работа с дисбалансом сил.
35. Манипуляция как стратегия поведения в конфликте. Виды и формы манипуляции.

Причины манипулирования. Признаки манипулирования. Способы противодействия. Методы работы с манипуляцией в процессе медиации.

36. Учет гендерных особенностей в работе с клиентами.
37. Соглашение об урегулировании, особенности его заключения. Принципы проверки на реалистичность.
38. Требования к деятельности медиатора.
39. Этические стандарты профессиональной ответственности медиатора.
40. Критерии результативности медиации.

Пример типового практико-ориентированного задания

Типовое задание 1. Семья Филипповых не была на своей даче 2 года. Приехав в начале лета, с целью начать застройку, выяснилось, что соседи используют часть их земельного участка в своих целях. Соседи сдвинули забор, посадили томаты и сделали цветочную клумбу, тем самым самостоятельно урезали участок семьи Филипповых.

Предложите темы для обсуждения в медиации.

Типовое задание 2. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию.

Предложите технологию работы с конфликтом. Обоснуйте ее выбор.

Типовое задание 3. В коммунальной квартире проживают две соседки. У работающей пенсионерки (61 год) есть старая собака, которая иногда гадит в коридоре. От собаки шум (воет в одиночестве), грязь и запах. Хозяйка за ней убирает, но не всегда быстро, т.к. поздно приходит с работы. а собака умеет открывать дверь комнаты. Другая соседка – одинокая женщина 32 лет - хочет наладить личную жизнь. На сайтах знакомств находит кандидатов в

женихи, приглашает их к себе. Но собака многих отпугивает. Хозяйка не хочет усыплять собаку.

Определите основные интересы сторон и сформируйте повестку переговоров.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Медиация - это:

- 1) занятие для расслабления, релаксации перед разрешением конфликта;
- 2) особый тип работы руководителя, который решает возникший между его подчиненными конфликт;
- 3) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;
- 4) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

2. Проведение медиации регулируется:

- 1) Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) № 193-ФЗ от 01.03.2012;
- 2) Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) № 193-ФЗ от 27.07.2010;
- 3) Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) № 153-ФЗ от 27.07.2010;
- 4) Федеральный закон о применении медиации № 193-ФЗ от 27.07.2010.

3. Медиация не применяется для решения:

- 1) споров, затрагивающих интересы третьих лиц, не участвующих в медиации;
- 2) споров, в которых присутствуют публичные интересы;
- 3) коллективных трудовых споров;
- 4) все вышеперечисленное.

4. Соглашение о применении процедуры медиации – это:

- 1) соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением;
- 2) соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами;

3) соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.

4) двусторонняя или многосторонняя сделка, которой стороны (или их представители) завершают гражданский спор.

5. Медиатор не вправе:

1) быть представителем какой-либо стороны; оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь;

2) осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях;

3) делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора;

4) все вышеперечисленное.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

АССЕРТИВНОСТЬ– это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ– умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

ИНТЕРЕСЫ- это принципы, ценности или системы убеждений, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго.

ИНЦИДЕНТ – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

КОКУС– индивидуальная встреча, беседа медиатора с одной из сторон.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ — (от лат. *Competo* - добиваюсь, соответствую, подхожу) - относящееся к человеку понятие, которое говорит об аспектах поведения, стоящего за соответствующим выполнением работы.

КОНСЕНСУС – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

КОНФЛИКТ – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

МАНИПУЛЯЦИЯ – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

МЕДИАЦИЯ - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них, который обладает определенными профессиональными навыками и ведет переговоры таким образом, что стороны самостоятельно находят взаимовыгодное решение.

МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ - это столкновение взаимоисключающих или кажущихся взаимоисключающими целей, интересов, точек зрения и т.п. двух и более людей.

МОББИНГ – одна из форм организационного конфликта, заключающаяся в преследовании отдельного сотрудника другим или группой сотрудников с целью вызывать увольнение того, на кого направлен моббинг.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы:

- внести коррективы в их поведение;
- дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки;
- дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

ОППОНЕНТЫ ИЛИ СТОРОНЫ (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта, чье поведение определяет его динамику и характер. Оппонентами в конфликте могут быть: отдельные люди, малые группы (например, семьи или отделы предприятия), организации, социальные группы (например, пенсионеры).

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ – все конфликты в организации, затрагивающие как организацию в целом, так и отдельные группы или отдельных людей в организации.

ПЕРЕГОВОРЫ - процесс выработки взаимных обещаний, который приводит к реалистическим и прочным соглашениям.

ПОСЛЕКОНФЛИКТ – это состояние конфликта после его формального завершения. Вероятность послеконфликта значительно возрастает, если у стороны нет хотя бы одного из видов удовлетворений.

ПОСРЕДНИЧЕСТВО - участие третьей стороны с целью оптимизации процесса поиска взаимоприемлемого решения.

ПРЕДКОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

ПРЕДЛОЖЕНИЯ или позиции – это высказывания сторон, которые содержат информацию о том, каким образом интересы могут быть удовлетворены, проблема решена и конфликт завершен.

СУДЕБНЫЙ ПРИМИРИТЕЛЬ – это судья в отставке, который осуществляет примирение сторон на основе принципов независимости, беспристрастности и добросовестности. Судебный примиритель участвует в процедуре судебного примирения с учетом законодательства о статусе судей в Российской Федерации.

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 3	Тема 5	Тема 6
Основная литература							
1	Азарнова А.Н. Медиация : искусство примирять : технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова. - Москва : Инфотропик Медиа, 2015. - 288 с. - ISBN 978-5-9998-0202-6. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/344358/reading	+	+	+	+		+
2	Анцупов А. Я. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. - ISBN 978-5-4461-1207-4. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/344637/reading		+	+	+		+
3	Ковач Кимберли К. Медиация : краткий курс / К. Кимберли. - Москва : Инфотропик Медиа, 2013. - 316 с. - ISBN 978-5-9998-0158-6. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/340370/reading				+	+	+
Дополнительная литература							
1	Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация : учебное пособие для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновая. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05665-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472979	+				+	
2	Профессиональные навыки юриста : учебник для вузов / Е. Н. Доброхотова [и др.] ; под общей редакцией Е. Н. Доброхотовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 326 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03333-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450849		+		+		+
3	Развитие медиации в России : теория, практика, образование /под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко. - Москва : Инфотропик Медиа, 2012. - 320 с. - ISBN 978-5-9998-0087-9. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/340319/reading		+		+		
4	Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе: учебное пособие / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - Москва : Дашков и К, 2014. - 284 с. - ISBN 978-5-394-02053-7. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/342435/reading	+	+	+			+
5	Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. — 4-е изд., стер.. Практикум / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. - Москва : Флинта, 2019. - 126 с. - ISBN 978-5-9765-1580-2. - URL: https://ibooks.ru/bookshelf/337959/reading						+

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

1. Лига медиаторов. Медиация – путь от конфликта к примирению [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://arbimed.ru>, свободный.
2. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)