

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  
ТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ КОНФЛИКТОВ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО  
ПРОЦЕССА**

основной профессиональной образовательной программы

«Психология конфликтного поведения»

по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: Сатикова С. В., канд.экон.наук

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 ТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ КОНФЛИКТОВ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**Цель изучения дисциплины:** развитие и углубление у обучающихся навыков работы с конфликтами и проведения медиации среди участников образовательного процесса с учетом специфики их деятельности, возраста и отношений.

**Задачи дисциплины:**

1. Углубить понимание принципов и технологии медиации.
2. Рассмотреть специфику проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.
3. Сформировать навыки ведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.
4. Обосновать необходимость соблюдения этического кодекса медиатора

**Содержание дисциплины:**

Медиация: принципы, процедура, виды медиации.

Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.

Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса.

Этический кодекс медиатора и специфика применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.

### **1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине**

**Цель<sup>1</sup>:**

Формирование у обучающихся навыков работы с конфликтами и проведения медиации среди участников образовательного процесса с учетом специфики их деятельности, возраста и отношений

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Углубить понимание принципов и технологии медиации.
2. Рассмотреть специфику проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.
3. Сформировать навыки ведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.
4. Обосновать необходимость соблюдения этического кодекса медиатора

### **1.3. Язык обучения**

---

<sup>1</sup> 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

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

Язык обучения – русский.

**1.4. 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 академ. 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	3	81	108	15	66	60	24	36		4	2	27
Очно-заочная	3	81	108	35	46	40	16	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
ПК-5 Способен определять и применять технологии переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов	ИПК-5.1. Использует знания особенностей переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов ИПК-5.2. Проводит подготовку, организывает и применяет переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами ИПК-5.3. Применяет навыки проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов	<b>На уровне знаний:</b> Знает особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов <b>На уровне умений:</b> Умеет проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами участников образовательного процесса. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов участников образовательного процесса.

<p>ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами</p>	<p>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>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает принципы и технологии взаимодействия с клиентами, в том числе участниками образовательного процесса <b>На уровне умений:</b> Умеет выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов участников образовательного процесса <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками применения коммуникативных приемов и техник 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	Медиация: принципы, процедура, виды медиации.	16	6	6		4
Тема 2	Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса	22	6	12		4
Тема 3	Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса	21	6	12		3
Тема 4	Этический кодекс медиатора и особенности применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.	16	6	6		4

	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>24</b>	<b>36</b>		<b>15</b>	

### Очно-заочная 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				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Медиация: принципы, процедура, виды медиации.	16	4	4		8	
Тема 2	Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса	21	4	8		9	
Тема 3	Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса	21	4	8		9	
Тема 4	Этический кодекс медиатора и особенности применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.	17	4	4		9	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>24</b>		<b>35</b>	

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. Медиация: принципы, процедура, виды медиации.***

Современные представления о медиации. Медиация как технология переговоров. Основные виды медиации. Виды медиации, применимые для участников образовательного процесса. Вербализуемые и неverbализуемые принципы медиации. Процедура медиации: базовый алгоритм и вариации, связанные с выбранным видом медиации. Функции, возможности и ограничения медиатора при работе с участниками образовательного процесса.

### ***Тема 2. Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.***

Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса: медиация между обучающимися; медиация между членами педагогического коллектива; медиация между обучающимся и педагогом, администратором. Особенности восстановительной медиации в образовательных учреждениях. Проблема добровольности медиации для участников образовательного процесса. Возрастные и должностные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса. Конфиденциальность медиации в образовательном учреждении.

### ***Тема 3. Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса.***

Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса: особенности пре-медиации в образовательном учреждении. Организация процесса медиации для разных возрастных категорий участников, временные рамки, присутствие наблюдателей и экспертов, особенности оформления соглашения по урегулированию конфликта, пост-медиационное сопровождение. Коммуникативные техники и их использование в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.

### ***Тема 4. Этический кодекс медиатора и специфика применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.***

Этика процесса урегулирования конфликтов. Этический кодекс медиатора. Этические требования к сторонам переговоров. Этические противоречия и конфликты в процессе медиации конфликтов участников образовательного процесса. Этика и деловой этикет, соблюдение норм делового общения во время медиации конфликтов участников образовательного процесса.

## **2.3. Описание занятий семинарского типа**

### ***Семинарское занятие №1.***

#### ***Тема 1. Медиация: принципы, процедура, виды медиации.***

**Цель:** углубить представления студентов о технологии ведения медиации, ее основных видах и их особенностях, напомнить процедуру медиации

**Понятийный аппарат:** медиация, технология, переговоры, принципы медиации, процедура медиации, функции медиатора

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Современные представления о медиации.
2. Медиация как технология переговоров по урегулированию конфликтов.
3. Основные виды медиации.
4. Виды медиации, применимые для участников образовательного процесса.
5. Вербализуемые и невербализуемые принципы медиации.
6. Процедура медиации: базовый алгоритм и вариации, связанные с выбранным видом медиации.
7. Функции, возможности и ограничения медиатора при работе с участниками образовательного процесса.

### ***Семинарское занятие №2.***

#### ***Тема 2. Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.***

**Цель:** обсудить специфику проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса, связанные с этим проблемы и трудности

**Понятийный аппарат:** участники образовательного процесса, обучающиеся, педагогический коллектив, администрация, восстановительная медиация, добровольность, возрастные особенности, ответственность, конфиденциальность

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса:

- медиация между обучающимися;
  - медиация между членами педагогического коллектива;
  - медиация между обучающимся и педагогом, администратором;
  - медиация между участниками образовательного процесса и родителями (представителями) обучающегося.
2. Особенности восстановительной медиации в образовательных учреждениях.
  3. Проблема добровольности медиации для участников образовательного процесса.
  4. Возрастные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса.
  5. Должностные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса.
  6. «Ловушка ответственности» при проведении медиации с разными типами участников образовательного процесса
  7. Конфиденциальность медиации в образовательном учреждении.

### ***Семинарское занятие №3.***

#### ***Тема 3. Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса.***

**Цель:** рассмотреть организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса, выработать базовые навыки конфликтологического сопровождения процесса медиации.

**Понятийный аппарат:** пре-медиация, временные рамки, наблюдатель, эксперт, представитель, соглашение, урегулирование конфликта, пост-медиация, коммуникативные техники, сопротивление

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса: особенности пре-медиации в образовательном учреждении.
2. Особенности организации процесса медиации для разных возрастных категорий участников:
  - временные рамки,
  - правовые ограничения
  - присутствие наблюдателей, представителей обучающихся и экспертов, оформления соглашения по урегулированию конфликта.
3. Пост-медиационное сопровождение.
4. Влияние гендерных особенностей на ведение медиации конфликтов участников образовательного процесса.
5. Влияние социокультурных (этнических, конфессиональных) особенностей на ведение медиации конфликтов участников образовательного процесса.
6. Коммуникативные трудности и барьеры в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
7. Коммуникативные техники и их использование в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
8. Сопротивление сторон в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
9. Методы работы с сопротивлением.

### ***Семинарское занятие №4.***

#### ***Тема 4. Этический кодекс медиатора и специфика применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.***

**Цель:** рассмотреть этические аспекты медиации, возможные этические проблемы и методы их преодоления.

**Понятийный аппарат:** этика, этический кодекс, этический конфликт, этикет, нормы делового общения

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Этика процесса урегулирования конфликтов.
2. Этический кодекс медиатора. Этические требования к сторонам переговоров.
3. Этические противоречия и конфликты в процессе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
4. Этика и деловой этикет, соблюдение норм делового общения во время медиации конфликтов участников образовательного процесса.

#### **2.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

#### **2.5. 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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
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 экзамену, 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).

## **2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- 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 (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

## **2.7. 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, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

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

**3.1. Самостоятельная работа обучающихся** в рамках дисциплины «Технологии медиации конфликтов участников образовательного процесса» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление этического кейса и его анализ;
- решение «кейс-методов».

#### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psyocwork.ru](http://www.psyocwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

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.

**3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана** (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 64 часа, для очно-заочной формы обучения – 44 часа).

**Тема 1. Медиация: принципы, процедура, виды медиации.**

**Задания:**

1. Нарисуйте схему основных этапов медиации как технология переговоров.
2. Составьте таблицу «Основные виды медиации», где для каждого вида медиации укажите их специфику, возможности и ограничения использования при работе с участниками образовательного процесса.
3. Обоснуйте, в связи с чем часть принципов медиации вербализуется во вступительном слове медиатора, а часть используется по умолчанию.
4. Законспектируйте функции, возможности и ограничения медиатора при работе с участниками образовательного процесса. Приведите 3-4 примера применения этих функций.

**Тема 2. Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.**

**Задания:**

1. Проведите сравнение (можно в виде таблицы) проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса.
2. Законспектируйте особенности восстановительной медиации в образовательных учреждениях. Укажите, для каких типов конфликтов она применима.
3. Напишите эссе на одну из тем:
  - Добровольность медиации для участников образовательного процесса.
  - Возрастные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса.
  - Должностные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса.
  - «Ловушка ответственности» при проведении медиации с разными типами участников образовательного процесса
  - Конфиденциальность медиации в образовательном учреждении.

**Тема 3. Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса.**

**Задания:**

1. Опишите цели, задачи и особенности пре-медиации в образовательном учреждении с разными типами участников образовательного процесса.
2. Ответьте:
  - в чем заключается специфика процесса медиации для разных возрастных категорий участников (поясните на примерах, минимум 3 примера).
  - Каковы временные рамки медиации для разных возрастных категорий участников? С чем это связано?
  - В каких случаях возможно присутствие наблюдателей и экспертов на процедуре медиации участников образовательного процесса?
3. Назовите особенности оформления соглашения по урегулированию конфликта по результатам медиации для разных возрастных категорий участников.
4. Опишите, в чем заключается пост-медиационное сопровождение.

5. Перечислите основные коммуникативные техники и их использование в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.

**Тема 4. Этический кодекс медиатора и специфика применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.**

**Задания:**

Напишите эссе (3-4 с) на одну из тем:

- Этика процесса урегулирования конфликтов.
- Этический кодекс медиатора.
- Этические требования к сторонам переговоров.
- Этические противоречия и конфликты в процессе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
- Этика и деловой этикет, соблюдение норм делового общения во время медиации конфликтов участников образовательного процесса.

### **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 «Технологии

медиации конфликтов участников образовательного процесса» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

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

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

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

#### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет системное понимание особенностей переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов; полностью представляет принципы и технологии взаимодействия с клиентами, в том числе участниками образовательного процесса; умеет четко проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами участников образовательного процесса; способен выбирать и применять оптимальные методы коммуникации, коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. Владеет понятийным аппаратом дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Предлагает многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

#### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний - в том числе, имеет представление об особенностях переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов; понимает принципы и технологии взаимодействия с клиентами, в том числе участниками образовательного процесса; в основном умеет проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами участников образовательного процесса; способен выбирать и применять работающие коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. В целом владеет понятийным аппаратом дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В основном 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.

---

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

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся показывает не полное владение теоретическими знаниями, в том числе имеет отрывочные представления об особенностях переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов; понимает принципы и технологии взаимодействия с клиентами; отчасти умеет проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами участников образовательного процесса; малоспособен выбирать и применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.

Не вполне владеет понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблем не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся показывает недостаточный уровень компетентности, крайне неполное раскрытие профессиональных понятий, незнание большинства особенностей переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов участников образовательного процесса, не способен выбирать и применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. 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**

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Медиация: принципы, процедура, виды медиации.	ПК-5, ПК-7
Тема 2	Специфика проведения медиации с разными типами участников образовательного процесса	ПК-5, ПК-7
Тема 3	Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса	ПК-5, ПК-7
Тема 4	Этический кодекс медиатора и особенности применения этических принципов при ведении медиации с разными типами участников образовательного процесса.	ПК-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.

По дисциплине «Технологии медиации конфликтов участников образовательного процесса» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация знаний.

**Текущий контроль** проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана.

**Промежуточная аттестация** по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена.

Каждый студент в результате жеребьевки получает два теоретических вопросов, которые должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, требующей анализа конфликта.

#### **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. Современные представления о медиации и история их формирования.
2. Медиация как технология переговоров по урегулированию конфликтов.
3. Основные виды медиации.
4. Виды медиации, применимые для участников образовательного процесса.

5. Вербализуемые и невербализуемые принципы медиации.
6. Процедура медиации: базовый алгоритм и вариации, связанные с выбранным видом медиации.
7. Функции, возможности и ограничения медиатора при работе с участниками образовательного процесса.
8. Специфика проведения медиации между обучающимися;
9. Специфика проведения медиации между членами педагогического коллектива;
10. Специфика проведения медиации между обучающимся и педагогом, администратором;
11. Специфика проведения медиации между участниками образовательного процесса и родителями (представителями) обучающегося.
12. Особенности восстановительной медиации в образовательных учреждениях.
13. Проблема добровольности медиации для участников образовательного процесса.
14. Возрастные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса.
15. Должностные аспекты ответственности при медиации конфликтов участников образовательного процесса.
16. «Ловушка ответственности» при проведении медиации с разными типами участников образовательного процесса
17. Конфиденциальность медиации в образовательном учреждении.
18. Организационные аспекты медиации конфликтов участников образовательного процесса: особенности пре-медиации в образовательном учреждении.
19. Особенности организации процесса медиации для разных возрастных категорий участников.
20. Временные рамки процесса медиации для разных возрастных категорий участников.
21. Правовые ограничения процесса медиации для разных возрастных категорий участников.
22. Возможность присутствия наблюдателей, представителей обучающихся и экспертов в процессе медиации для разных возрастных категорий участников.
23. Особенности оформления соглашения по урегулированию конфликта в процессе медиации для разных возрастных категорий участников.
24. Пост-медиационное сопровождение.
25. Влияние гендерных особенностей на ведение медиации конфликтов участников образовательного процесса.
26. Влияние социокультурных (этнических, конфессиональных) особенностей на ведение медиации конфликтов участников образовательного процесса.
27. Коммуникативные трудности и барьеры в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
28. Коммуникативные техники и их использование в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
29. Сопротивление сторон в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
30. Методы работы с сопротивлением сторон в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
31. Этика процесса урегулирования конфликтов.
32. Этический кодекс медиатора.
33. Этические требования к сторонам переговоров.
34. Этические противоречия и конфликты в процессе медиации конфликтов участников образовательного процесса.
35. Методы предупреждения и снятия этических противоречий в ходе медиации конфликтов участников образовательного процесса
36. Этика и деловой этикет, соблюдение норм делового общения во время медиации конфликтов участников образовательного процесса.

## **Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)**

Определите, насколько в описываемой ситуации необходима медиация. Какими еще методами можно работать с описанными конфликтами.

### *Задача 1.*

К Вам, как к конфликтологу, обратился классный руководитель выпускного класса в связи с тем, что у учащихся разделились мнения по поводу организации и проведения «последнего звонка». Классный руководитель считает, что назревает серьезный конфликт, при этом попытки узнать ситуацию в классе не увенчались успехом, т.к. учащиеся отмалчиваются.

### *Задача 2.*

Во время практических занятий по конфликтологии, в группе при проигрывании ситуации конфликта, студенты из моделируемой ситуации вышли на реальный конфликт.

### *Задача 3.*

Ученик 10-го класса занимается с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения, так как у него возник конфликт с учителем из-за разницы в оценки исторических событий.

## **Типовые задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Примеры тестовых заданий (правильный ответ только один):

1. Под конфликтом понимают
  - а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в точках зрения, мнениях, убеждениях;
  - б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием субъектов;
  - в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;
  - г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.
  
2. Конфликтолог в системе образования может
  - а) Предупреждать, разрешать и урегулировать конфликты
  - б) Конструировать обучающие конфликты
  - в) Консультировать участников образовательного процесса по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов
  - г) Совмещать все формы деятельности.
  
3. Конфликт участников образовательного процесса предполагает, что оппонентами в нем являются
  - а) только ученик и ученик
  - б) только учитель и ученик
  - в) ученики, учителя, родители, администрация
  - г) ученики, учителя, родители, администрация, общественность, местная исполнительная власть и СМИ
  
4. Медиация - это:

- а) занятие для расслабления, релаксации, внутреннего настроя на конструктивное поведение перед разрешением конфликта;
- б) особый тип работы преподавателя, который решает возникший между его учениками конфликт;
- в) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;
- г) 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

## 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.

**Буллинг** – особая форма конфликта в образовательном учреждении, заключающаяся в преследовании одного ученика или сотрудника другим, в том числе, начальником, доведении преследуемого до ухода, нервного срыва и т.д..

**Внутренний (психологический) конфликт** - столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

**Диагностика конфликта** – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

**Динамика конфликта** - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

**Завершение конфликта** – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

**Интересы стороны конфликта** - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

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

**Консенсус** – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

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

**Конфликт малой группы** – это столкновение, противоречие, происходящее внутри группы или между малыми группами, вызываемое борьбой членов группы за собственный статус, сохранение группы, сохранение и/или увеличение ресурсов доступных группе. Обычно выделяют: конфликт личности и группы, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт.

**Консультирование конфликтологическое** – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

**Конфликтологическая помощь** – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации.

Это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

Формами конфликтологической помощи являются: прогнозирование, профилактика конфликтов, конфликтологическое просвещение, Конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование, переговоры по урегулированию конфликта, медиация.

**Конфликтологическое сопровождение** – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах. Сопровождение включает в себя диагностику факторов возникновения конфликтов, анализ предконфликтной ситуации и самого конфликта, конфликтологическое консультирование, формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и конфликтологической компетентности, при необходимости – урегулирование конфликтов и постконфликтное сопровождение.

Сопровождение означает комплексное оказание конфликтологической помощи специалистом в области работы с конфликтами обратившимся к нему за конфликтологической помощью людям и группам.

**Кризис (психологический)** – состояние тотальной внутренней конфликтности, болезненно переживаемое человеком, сопровождаемое негативными эмоциями и ощущением наличия проблемы, которую необходимо решить.

**Критическая ситуация** - это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

**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. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**Моббинг** – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

**Оппоненты или стороны** (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта (люди, малые групп, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

**Переговоры** - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

**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).

**Прекращение конфликта** – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

**Прогнозирование конфликта** — предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз — это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

**Противоречие** - это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

**Профилактика конфликтов** — это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Разрешение конфликта** – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

**Рефрейминг** (англ. frame; рамка) — это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переформирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

**Риск** - возможность наступления обстоятельств, приносящих ущерб. Образ действий в неясной, неопределенной обстановке, при обстоятельствах, предполагающих успех, но допускающих и возможность неудачи. Именно соотношение между вероятностью успеха и вероятностью неуспеха и представляет собой степень риска.

**Роль** - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

**Сопrotивление** - различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим консультантом.

**Социально-психологический конфликт** - возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

**Социальный конфликт** – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

**Стимулирование конфликта** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**Стратегия взаимодействия в конфликте** – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**Тактика разрешения конфликта** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**Технологии разрешения конфликтов** – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

**Управление конфликтами** - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

**Урегулирование конфликта** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

**Условия возникновения конфликтов** – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

**Факторы возникновения конфликтов** - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

**Эскалация конфликта** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

## РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. —		+		+

	URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475593">https://urait.ru/bcode/475593</a> (дата обращения: 28.03.2021).				
2	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+	+
3	Распопова, Н. И. Медиация : учебное пособие для вузов / Н. И. Распопова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 222 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14347-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496878">https://urait.ru/bcode/496878</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/494467">https://urait.ru/bcode/494467</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+			+
2	Нигматуллина, Т. А. Политическая медиация : учебное пособие для вузов / Т. А. Нигматуллина, Л. О. Терновья. — 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: <a href="https://urait.ru/bcode/492914">https://urait.ru/bcode/492914</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	
4	Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/507885">https://urait.ru/bcode/507885</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+	+

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

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР[Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. 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 следующее 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](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](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)