

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

\_\_\_\_\_ О.Н. Сошина  
«15» апреля 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ**  
основной профессиональной образовательной программы  
«Организационная психология и HR-менеджмент»  
по направлению подготовки 37.04.01 Психология

Разработчик: канд. экон. наук, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: зав. кафедрой, докт. психол. наук, доцент Горбатов Дмитрий Сергеевич

**Санкт-Петербург**

**2023**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины Современные технологии медиации**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у обучающихся практических навыков в разрешении и урегулировании конфликтов, освоение основных элементов технологии медиации.

**Задачи дисциплины:**

1. Сформировать у обучающихся 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 базовые умения и навыки использования медиации в конфликтах разных видов.

**Содержание дисциплины:**

История медиации.

Основные понятия и принципы медиации.

Функции и практические навыки медиатора.

Технологии медиации.

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

**Цель<sup>1</sup>:** формирование у обучающихся практических навыков в разрешении и урегулировании конфликтов, освоение основных элементов технологии медиации.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Сформировать у обучающихся 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.

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский.

### **1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических**

---

<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.

часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объём в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрономических часах	в академических часах	Объём самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	промежуточной аттестации	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	3	81	108	25	56	50	18	32		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 и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен осуществлять анализ актуальных проблем в сфере организационной психологии и HR-менеджмента, определяет пути их эффективного разрешения.	ИПК 1.1. Осуществляет подбор и применение психологических методик для обследования персонала организаций, структурных подразделений и малых групп при выявлении проблем в сфере организационной психологии и HR-менеджмента.  ИПК 1.2. Анализирует итоги проведенных психологических обследований работников, подразделений и малых групп, выявляет достоверность полученной информации, формулирует выводы в сфере	<b>На уровне знаний:</b> Знает способы разработки и реализации научно обоснованных программ конфликтологического обследования и вмешательства профилактического, развивающего, коррекционного или реабилитационного характера для решения конкретной психологической проблемы в современной организационной психологии, конфликтологии и в сфере HR-менеджмента.  <b>На уровне умений:</b> Умеет применять основные стратегии, виды и формы конфликтологического обследования и вмешательства для создания программ психологического и конфликтологического воздействия профилактического, развивающего,

Код компетенции наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	организационной психологии и HR-менеджмента.	коррекционного или реабилитационного характера. <b>На уровне навыков:</b> Применяет базовые приемы психологического обследования, развивающие и коррекционные технологии, методы индивидуальной и групповой работы, технологию медиации в работе с конфликтами в организации.
ПК-3. Способен анализировать причины текучести кадров, реализовывать их подбор и расстановку кадров, исходя из требований организации труда и управления производством, разрабатывает предложения по обеспечению стабильности функционирования персонала организаций, принятию мер по адаптации работников.	ИПК-3.1 Принимает компетентное участие в выявлении потребностей организации в высококвалифицированных профессиональных кадрах, определении средств эффективной организации труда и управления производством ИПК-3.2 Формулирует рекомендации и разрабатывает предложения по обеспечению стабильности функционирования персонала организаций, адаптации работников, профилактики профессионального выгорания на основе применения психологических технологий.	<b>На уровне знаний:</b> Знает особенности индивидуальной и групповой работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач по разрешению и урегулированию конфликтов, необходимые для компетентного участия в выявлении потребностей организации в высококвалифицированных профессиональных кадрах, определении средств эффективной организации труда и управления производством. <b>На уровне умений:</b> Умеет организовать и провести для клиентов процедуру медиации с учетом конкретных профессиональных задач. <b>На уровне навыков:</b> Может оказывать психологическую поддержку клиентам и реализовать технологию медиации для выхода из трудных жизненных ситуаций.

## 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	СР	

			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	История медиации.	17	4	6		7	
Тема 2	Основные понятия и принципы медиации.	18	6	6		6	
Тема 3	Функции и практические навыки медиатора.	18	4	8		6	
Тема 4	Технологии медиации.	22	4	12		6	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Зачет</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>32</b>		<b>25</b>	<b>2</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 обучающихся в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

### ***Тема 1. История медиации.***

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

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

### ***Тема 2. 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 3. Функции и практические навыки медиатора.***

Функции медиатора. Управление медиацией. Восприятие и коммуникация в медиации. Ролевые функции медиатора. 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 4. Технологии 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. Технологии работы с интересами сторон. Техники прояснения и сглаживания позиций. Техника работы с пониманием проблемы сторонами. Способы генерирования предложений. Особенности медиативного соглашения. Технологии предотвращения постконфликта. Выход из посредничества. Факторы риска и техника безопасности посредника.

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

### **Семинар № 1.**

#### ***Тема 1. История медиации.***

**Цель:** изучить историю возникновения посредничества в России и за рубежом.

**Понятийный аппарат:** кровная месть, побратимство, совестный суд, примиряющие, негоцианты; witan ("знающий человек", "умный человек"), арбитраж, суды священников, dies amori (дни примирения).

**Вопросы для обсуждения:**

1. Разрешение споров на до государственном и доправовом 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.
5. Необходимость возникновения побратимства в Древней Руси.
6. Примирительные процедуры при Екатерине II.
7. Разрешение конфликтов в крестьянской среде.
8. Решение споров в купеческом сословье.

**Семинар № 2.**

***Тема 2. 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. Виды посредничества в урегулировании и разрешении конфликтов.
2. Отличия медиации от других способов решения конфликтов.
3. Преимущества и ограничения медиации.
4. Медиабельность спора.
5. Закон о медиации.

**Семинар № 3.**

***Тема 3. Функции и практические навыки медиатора.***

**Цель:** Изучить функции медиатора.

**Понятийный аппарат:** организатор, генератор идей, хранитель психологического климата, вентиляция эмоций, риск, техника безопасности.

### **Вопросы для обсуждения:**

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

### **Семинар № 4.**

#### ***Тема 4. Технологии 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. Технология управления дискуссией.
4. Технология кокуса.
5. Последовательность работы медиатора в общей сессии.
6. Требования в медиативному соглашению.

### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

#### **Интерактивное занятие к теме № 4.**

##### ***Технологии медиации***

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».

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:

<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 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, теории коммуникаций, конфликтологии.

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

## **2.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: формирование системы представлений в области современных технологий ведения медиации.

Магистранты овладевают знаниями современного понятийного аппарата психологии конфликта, конфликтологии, переговорного процесса и медиации.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

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

Теоретико-методологической основой данного курса выступают современные научные достижения в сфере психологических и междисциплинарных исследований.

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.

Для проведения занятий по данной дисциплине используются презентации материалов по ключевым темам курса. При изложении учебных тем используется мультимедийная аппаратура, учебные фильмы, видеоролики и презентации.

При изучении делается акцент на активные и интерактивные формы проведения занятий, а так же методы образовательного процесса (лекции-диалоги, дискуссии, деловые и ролевые игры, «мозговые штурмы» для выделения продуктивных идей, моделирование вариантов ситуации с последующей саморефлексией и т. д.).

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

Для преподавания дисциплины необходим доступ к электронному каталогу библиотеки института, а также оборудование для мультимедийных компьютерных презентаций.

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий с необходимыми техническими средствами (оборудование для мультимедийных компьютерных презентаций и доступом к Интернету).

В процессе обучения предполагается использование аудио-, видеотехники, а также информация из сети «Интернет».

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

Самостоятельная работа обучающихся – способ активного, целенаправленного приобретения новых знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единственным видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа магистрантов в рамках дисциплины «Современные технологии медиации» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В

процессе самостоятельной работы магистранты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование.

### **Оформление самостоятельной работы:**

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

### **Оформление самостоятельной работы:**

1. Титульный лист.

Образец титульного листа (см. ниже).

2. Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- 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**

Для очной формы обучения: общее время на изучение и выполнение заданий 25 часов.

#### **Самостоятельная работа по теме 1. История медиации**

##### 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»
  3. 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
  4. Напишите эссе на тему «Проблемы и перспективы развития медиации на постсоветском пространстве»

### **Самостоятельная работа по теме 2.**

#### **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 3. Функции и практические навыки 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 4. Технологии медиации**

#### Задания к теме:

1. На основе предложенной схемы и проведенного обсуждения написать свой вариант вступительного слова.
2. Законспектировать главу 7 Переговорный процесс и технологические приемы медиации (Медиация. Учебник./ Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д.Осиновского. – СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статус, 2016. – 470 с.).
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.

### **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 в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, 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 «Современные технологии медиации» 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 оценивания<sup>3</sup>**

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

#### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Оценка «отлично» выставляется, когда обучающийся глубоко знает теоретические и практические основы технологии медиации; демонстрирует сформированность устойчивых 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.

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.

---

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

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; демонстрирует сформированность знаний о стадиях проведения медиации, однако навыки неустойчивы. 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)**

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**

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	История медиации.	ПК-1, ПК-3
Тема 2	Основные понятия и принципы медиации.	ПК-1, ПК-3
Тема 3	Функции и практические навыки медиатора.	ПК-1, ПК-3
Тема 4	Технология медиации.	ПК-1, ПК-3

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

По дисциплине «Современные технологии медиации» проводится текущий контроль в середине семестра, рубежный контроль в форме контрольной работы и промежуточная аттестация знаний в форме экзамена.

**Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости)** – задания или иные варианты контроля успеваемости обучающихся, проводимые преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме теста минимальной компетентности.

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?

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

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

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

**Примерные вопросы к зачету**

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. Показания к проведению медиации как одного из возможных вариантов урегулирования конфликта.
6. Ограничения медиативного подхода к разрешению конфликтов.

7. Цели медиации и принципы медиации.
8. Функции медиатора. Организация и управление переговорами.
9. Этапы медиации как технологии.
10. Структура, цель, содержание вступительного слова медиатора.
11. Этап совместной дискуссии.
12. Этап формирования повестки переговоров.
13. Этап выработки предложений.
14. Этап подготовки соглашения.
15. Кокус как этап медиации. Показания, цели, особенности проведения.
16. Этап выхода из медиации. Проверка удовлетворенности достигнутым соглашением как профилактика послеконфликта.
17. Факторы риска и техника безопасности посредника.
18. Компетентность посредника. Виды.
19. Сопротивление сторон. Функции, причины, виды, методы работы.
20. Техники профилактики сопротивления.
21. Техники работы с сопротивлением.
22. Техники активного слушания в процессе медиации.
23. Техники работы с эмоциональным напряжением.
24. Техники эффективной обратной связи.
25. Типы трудных клиентов. Технология работы с трудными типами.
26. Работа с дисбалансом сил.
27. Манипуляция как стратегия поведения в конфликте. Причины манипулирования.
28. Методы работы с манипуляцией в процессе медиации.
29. Соглашение об урегулировании, особенности его заключения. Принципы проверки на реалистичность.
30. Требования к деятельности медиатора.
31. Этические стандарты профессиональной ответственности медиатора.
32. 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.**

**Типовые тестовые задания для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (примерный вариант):**

#### **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.

## **2. 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.

**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**- 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.

**ОПОНЕНТЫ, 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.

**ПОМОЩЬ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ** – 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.

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

**ПОСРЕДНИЧЕСТВО, 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.

**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.

**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.

**ПРОСВЕЩЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ** - это система мер направленная на информирование отдельных лиц и групп о деятельности конфликтологов, медиаторов, а так же о роли конфликтов в жизни человека (как позитивных, так и деструктивных), факторах возникновения конфликтов, стратегиях поведения в конфликтных ситуациях, способах предупреждения и урегулирования конфликтов, что закладывает основы формирования конфликтологической компетентности. Кроме информирования конфликтологическое просвещение предполагает различные обучающие мероприятия, позволяющие сформировать умения и навыки эффективного поведения в конфликте, освоить технологии предупреждения конфликтов, их урегулирования и разрешения, в том числе технологии ведения переговоров и медиации.

**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.

**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.

**СОПРОВОЖДЕНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ (В ОБЩЕМ)** – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах (от семьи до региона). Сопровождение может быть направлено на поддержку сторон при урегулировании или разрешении конфликта, профилактику возникновения повторных конфликтов, налаживание отношений после конфликта и т.д.

**СОПРОТИВЛЕНИЕ** — 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.

**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.

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	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 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: 01.10.2022).	+	+		
2	Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов /		+	+	

	Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474356">https://urait.ru/bcode/474356</a> (дата обращения: 01.10.2022).				
3	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: <a href="https://urait.ru/bcode/492914">https://urait.ru/bcode/492914</a> (дата обращения: 01.10.2022).	+	+	+	+
4	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: 01.10.2022).	+		+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/491523">https://urait.ru/bcode/491523</a> (дата обращения: 01.10.2022).	+		+	+
2	Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/493376">https://urait.ru/bcode/493376</a> (дата обращения: 01.10.2022).	+		+	+
3	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). (дата обращения: 01.10.2022).	+	+		
4	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492415">https://urait.ru/bcode/492415</a> (дата обращения: 01.10.2022).		+		+

## **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. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
3. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
4. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>
5. 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.

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

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [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) – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [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) . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_  
Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)