

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

**Институт Философии  
Кафедра Психологии и конфликтологии**

УТВЕРЖДАЮ

Директор института

П.П. Складар  
(подпись)

«        »

2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ПОСРЕДНИЧЕСТВО В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА»**

По направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология

Магистерская программа «Технологии урегулирования конфликтов»

**Луганск – 2023**

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Посредничество в разрешении конфликта» по направлению подготовки 37.04.02 Конфликтология. –22с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Посредничество в разрешении конфликта» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.04.02 «Конфликтология» утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020г. №842.

СОСТАВИТЕЛЬ:

к. истор. н., доцент Бодрухина И. Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры психологии и конфликтологии « 18 » 04 2023 г., протокол № 9.

Заведующий кафедрой психологии и конфликтологии Скляр П. П.

Переутверждена: «     »     202    года, протокол №    

Рекомендована на заседании Учебно-методической комиссии института философии « 20 » 04 2023 г., протокол № 7.

Председатель Учебно-методической комиссии института

доц. Пидченко С.А.

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины:

знакомство студентов с основными теориями посредничества, методами анализа конфликтов, способами разрешения конфликтов, согласительными процедурами, принципами посредничества (медиаторства) в конфликтах и переговорах.

Задачи дисциплины:

ознакомить с понятийно-категориальным аппаратом и технологиями регулирования конфликта;

развить умения анализировать сильные и слабые стороны оппонента;

подготовить специалистов, обладающих прикладными и инструментальными компонентами конфликтологического знания, его экспертными, прогностическими и иными функциями в разработке и обосновании технологии урегулирования конфликта;

дать будущему специалисту в области разрешения конфликтов и мирных стратегий основные знания о современных способах мирного предупреждения, управления и разрешения конфликтов,

научить необходимым приемам по предупреждению, управлению и разрешению конфликтов;

сформировать умение использовать технологии урегулирования конфликта и ведения переговоров в конфликте на практике;

изучить и приобрести навыки ведения переговоров.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

Дисциплина «Посредничество в разрешении конфликта» относится к модулю профессиональных дисциплин. Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знание определений конфликтогенов и конфликтогенности на уровне общества в целом; причин и признаков возникновения напряженностей в обществе; элементов изучения конфликтогенности общества; основ проектной деятельности, направленной на развитие социально-партнерских отношений в различных сферах социальной жизни; основ теории и практики медиативной деятельности, последовательности процедуры медиации; техник работы медиатора; ключевых проблем менеджмента в организации, его основных законов и принципов; инструментов реализации эффективного конфликт-менеджмента в организации;

умение осуществлять профилактику, диагностику, прогнозирование и управление конфликтогенностью общества посредством реализации комплексных программ, укрепляющих систему безопасности; анализировать социальную структуру, применять различные методологические подходы для ее анализа; приобретать новые знания и совершенствовать навыки проектной деятельности в процессе профессиональной деятельности; формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон в процедуре медиации; обобщать и резюмировать высказывания участников

процедуры медиации; принимать эффективные управленческие решения; разрабатывать программы и механизмы управления конфликтами в организациях; формировать новые принципы управления конфликтами для развития организации;

навыки использования методик диагностики и прогнозирования социальной конфликтности общества; проектирования, диалогического общения аргументативной деятельности в исследовательской и профессиональной сфере; организации социально-партнерских отношений в различных сферах жизни общества; определения и корректировки эмоционального состояния участников процедуры медиации; анализа масштаба и интенсивности конфликтных ситуаций в организациях; инструментами конфликт-менеджмента и их оценки; принятия эффективных управленческих решений.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Введение в историю и теорию институтов конфликто разрешения и поддержания мира», «Социальное партнерство и медиация», «Психология общения и предупреждение конфликтов в коммуникационном процессе».

Освоение дисциплины «Посредничество в разрешении конфликта» является необходимой основой для овладения навыками психологической коммуникации для решения профессионально значимых задач, межличностного и межкультурного взаимодействия, диагностики конфликтных действий и определяющих их факторов.

### **3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-5. Способен создавать, координировать и реализовать комплексные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности	ОПК-5.1. Разрабатывает план психологического просвещения населения, работников органов и организаций социальной сферы ОПК-5.2. Организует работу группы специалистов по оказанию психологической помощи населению, нуждающемуся в ней по результатам мониторинга психологической безопасности и комфортности среды проживания населения, с целью снижения социальной и	Знать: определение конфликтогенов и конфликтности на уровне общества в целом; причины и признаки возникновения напряженностей в обществе; элементы изучения конфликтности общества.
		Уметь: осуществлять профилактику, диагностику, прогнозирование и управление конфликтностью

	<p>психологической напряженности</p> <p>ОПК-5.3. Разрабатывает и реализует совместно с другими специалистами программы профилактической и психокоррекционной работы, направленных на улучшение состояния и динамики психологического здоровья населения</p>	<p>общества посредством реализации комплексных программ, укрепляющих систему безопасности</p>
		<p>Владеть: методикой диагностики и прогнозирования социальной конфликтности общества</p>
<p>ОПК-6. Способен разрабатывать проекты, развивающие социальнопартнерские отношения в различных сферах социальной жизни</p>	<p>ОПК-6.1. Определяет структуру, цели, стратегии и политику организации по персоналу</p> <p>ОПК-6.2. Определяет целевые группы персонала для разработки специализированных социальных программ, доводит информацию о социальных программах до целевых групп персонала с использованием инструментов внутренних коммуникаций</p> <p>ОПК-6.3. Представляет интересы организации и ведет переговоры с представительными органами работников, взаимодействует с государственными организациями</p>	<p>Знать: основы проектной деятельности, направленной на развитие социальнопартнерских отношений в различных сферах социальной жизни</p>
		<p>Уметь: анализировать социальную структуру, применять различные методологические подходы для ее анализа; приобретать новые знания и совершенствовать навыки проектной деятельности в процессе профессиональной деятельности</p>
		<p>Владеть: навыками проектирования, диалогического общения аргументативной деятельности в исследовательской и профессиональной сфере; навыками организации социальнопартнерских отношений в</p>

		различных сферах жизни общества
ПК-3. Способен к осуществлению последовательной процедуры медиации и проведению переговоров любого уровня сложности на основе правовых и альтернативных способов разрешения конфликтов, мирных и гуманитарных технологий урегулирования конфликта и поддержания мира	ПК-3.1. Применяет принципы медиации, осуществляет последовательность процедуры медиации, использует кодекс профессиональной этики медиатора	Знать: основы теории и практики медиативной деятельности, последовательность процедуры медиации; техники работы медиатора
	ПК-3.2. Оценивает применимость медиации для конкретного случая/спора, осуществляет профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации, устанавливает полномочия лиц, участвующих в процедуре медиации	Уметь: формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон в процедуре медиации; обобщать и резюмировать высказывания участников процедуры медиации
	ПК-3.3. Поддерживает баланс времени, сил, власти в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения, сохраняет нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора, применяет специальные техники ведения процедуры медиации в соответствии со специализированной сферой	Владеть: навыками определения и корректировки эмоционального состояния участников процедуры медиации

<p>ПК-5. Способен к осуществлению эффективного менеджмента, управления конфликтами в организациях, принятию профессиональных управленческих решений, анализу организационной деятельности, оценке масштаба и интенсивности конфликтных ситуаций в организациях</p>	<p>ПК-5.1. Применяет техники работы медиатора в специализированной сфере, использует основы гражданского, семейного, трудового права, законодательство Российской Федерации о медиации  ПК-5.2. Структурирует цели участников процедуры медиации, организует взаимодействие участников процедуры медиации, сохраняет нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора  ПК-5.3. Выявляет ожидания сторон в отношении процедуры медиации, формирует и согласовывает правила проведения конкретной процедуры медиации, формирует и согласовывает временный регламент проведения конкретной процедуры медиации</p>	<p>Знать: ключевые проблемы менеджмента в организации, его основные законы и принципы;  инструменты реализации эффективного конфликт-менеджмента в организации  Уметь: принимать эффективные управленческие решения;  разрабатывать программы и механизмы управления конфликтами в организациях;  формировать новые принципы управления конфликтами для развития организации  Владеть: навыками анализа масштаба и интенсивности конфликтных ситуаций в организациях;  инструментами конфликт-менеджмента и их оценки; навыками принятия эффективных управленческих решений</p>
--	--	---

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (4 зач. ед)	144 (4 зач ед)	-
Обязательная контактная работа (всего)	84	-	-

<b>в том числе:</b>			
Лекции	42	-	-
Семинарские занятия	42	-	-
Практические занятия	-	-	-
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса ( <i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i> )	-	<b>46</b>	-
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>60</b>	<b>98</b>	-
Форма аттестации	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой	-

## **4.2. Содержание разделов дисциплины**

### **Тема 1, 2. Методологические основы изучения конфликтов.**

Философско-социологическая традиция изучения конфликтов.

Эволюция научных воззрений на конфликт: древнее время, средние века, новое время. Западная социология конфликта: социал-дарвинизм и марксистская теория. Проблематика конфликта в социологии Макса Вебера и Эмиля Дюркгейма. Функциональная теория конфликта Георга Зиммеля и структурный функционализм Талкотта Парсонса. Теория «позитивно-функционального конфликта» Льюиса Козера. Конфликтная модель общества Ральфа Дарендорфа. Вклад Нейла Смелзера в теорию социальных изменений. Общая теория конфликта Кеннета Боулдинга.

### **Тема 3,4. Психологическая традиция изучения конфликтов.**

Объяснительные модели конфликта. Интрапсихическая интерпретация (З. Фрейд, К. Хорни, Э. Эриксон). Ситуационные подходы: конфликт как форма агрессивного ответа на внешнюю ситуацию; исследования М. Дойча: конфликт как форма ответа на конкурентную ситуацию; М. Шериф: ситуационный подход в изучении межгрупповых конфликтов. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен (К. Левин, Ф. Хайдер). Традиции отечественных ученых в исследовании конфликта (В.Н. Мясищев, В.С. Мерлин).

### **Тема 5,6. История изучения конфликтов в отечественной науке.**

Предпосылки возникновения конфликтологических идей: проблема насилия в религиозных учениях; отражение конфликтов в искусстве и средствах массовой информации; практические знания как источник конфликтологических идей. История изучения конфликта в отечественной психологии. Отрасли отечественной конфликтологии. Роль конфликта и его изучения в развитии российского общества.

### **Тема 7, 8. Феноменология конфликтов.**

Теоретические основы изучения конфликта. Роль изучения конфликта в развитии человеческого общества. Конфликт как тип трудных ситуаций. Трудные ситуации в жизнедеятельности человека. Поведение человека в трудных ситуациях. Субъект затрудненного и незатрудненного общения. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости.



### **Тема 9,10. Особенности феномена конфликта.**

Содержание понятия конфликта в обыденном сознании. Категории проблемного поля описания конфликтов: сущность конфликта, объект и предмет конфликта; характеристики объекта конфликта. Причины возникновения конфликтов. Структурные характеристики конфликта: стороны конфликта, условия конфликта, предмет конфликта, восприятие конфликтной ситуации, действия участников конфликта (стили конфликтного взаимодействия по Томасу-Киллмену), исход конфликта.

### **Тема 11. Медиатор и медиативные стили.**

Медиатор и процедура медиации. Правила проведения и результаты. Информация в медиации. Альтернативное разрешение диспутов. Восприятие и коммуникация в медиации. Примирение. Работа с интересами сторон. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания. Анализ конфликта. Инструменты конфликтного анализа. Этические принципы в посреднической деятельности.

### **Тема 12, 13. Особенности и условия прогнозирования и профилактики конфликтов.**

Опыт прогнозирования конфликтов в различных областях научного знания. Принципы, этапы и типы прогнозирования конфликтов. Соотношение понятий «профилактика» и «предупреждение» конфликтов. Объективные условия профилактики конфликтов. Объективно-субъективные условия профилактики конфликтов: структурно-организационные условия, функционально- организационные условия, личностно-функциональные условия, ситуативно-управленческие условия. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.

### **Тема 14. Модели посредничества в разрешении конфликтов.**

Эффективность посредничества. Правила посреднической деятельности. Роли, которые может брать на себя посредник. Стили деятельности посредника. Основные две стратегии в посреднической деятельности. Основные формы разрешения конфликта. Этические принципы в реализации посреднической деятельности.

### **Тема 15,16. Психологическая традиция работы с конфликтами.**

Психотерапия, психологическое консультирование, групповая психотерапевтическая работа. Посредничество психолога в разрешении конфликта. Принципы психологического посредничества. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешение. Переговоры в экстремальных условиях. Специфика посредничества на примере деятельности психолога. Работа психолога с конфликтующими сторонами

### **Тема 17. Основные принципы и процедура посредничества в конфликте.**

Основные понятия: интервенция, третья сторона, посредничество, медиация, медиатор, консультант, фасилитаторство. Отличительные особенности перечисленных понятий. Принципы медиации. Инструменты медиации. Виды посредничества в организационных конфликтах. Формальное

посредничество. Неформальное посредничество. Общественное посредничество.

**Тема 18. Конфликтологическое консультирование в разрешении конфликтов. Медиация в разрешении конфликтов.**

Отличительные особенности каждой модели посредничества. Принципы обращения к третьей стороне. Процедура проведения посреднической деятельности. Этапы медиационной сессии. Участие медиатора в регулировании конфликта.

**Тема 19. Посредничество с элементами арбитража в разрешении конфликтов.**

Понятие «арбитраж». Виды арбитража. Нормативно-правовая сторона посредничества с элементами арбитража в разрешении организационных конфликтов.

**Тема 20. Специфика организации посреднической деятельности.**

Управление эмоциями как одно из важнейших умений посредника. Разные виды власти в посреднической деятельности. Технологии и методы посреднической деятельности. Методы активного слушания.

**Тема 21. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны**

Целесообразность участия третьей стороны в разрешении конфликта. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Основные принципы ведения переговоров при помощи посредника. Тактики и техники взаимодействия медиатора с оппонентами.

### 4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Методологические основы изучения конфликтов.	4	-	-
2	Психологическая традиция изучения конфликтов.	4	-	-
3	.История изучения конфликтов в отечественной науке.	4	-	-
4	Феноменология конфликтов.	4	-	-
5	Особенности феномена конфликта.	4	-	-
6	Медиатор и медиативные стили.	2	-	-
7	Особенности и условия прогнозирования и профилактики конфликтов.	4	-	-
8	Модели посредничества в разрешении конфликтов.	2	-	-
9	Психологическая традиция работы с конфликтами	4	-	-
10	Основные принципы и процедура посредничества в конфликте.	2	-	-
11	Конфликтологическое консультирование в разрешении конфликтов. Медиация в разрешении конфликтов.	2	-	-

12	Посредничество с элементами арбитража в разрешении конфликтов.	2	-	-
13	Специфика организации посреднической деятельности.	2	-	-
14	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	2	-	-
<b>Итого:</b>		42	-	-

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Методологические основы изучения конфликтов.	4	-	-
2	Психологическая традиция изучения конфликтов.	4	-	-
3	.История изучения конфликтов в отечественной науке.	4	-	-
4	Феноменология конфликтов.	4	-	-
5	Особенности феномена конфликта.	4	-	-
6	Медиатор и медиативные стили.	2	-	-
7	Особенности и условия прогнозирования и профилактики конфликтов.	4	-	-
8	Модели посредничества в разрешении конфликтов.	2	-	-
9	Психологическая традиция работы с конфликтами	4	-	-
10	Основные принципы и процедура посредничества в конфликте.	2	-	-
11	Конфликтологическое консультирование в разрешении конфликтов. Медиация в разрешении конфликтов.	2	-	-
12	Посредничество с элементами арбитража в разрешении конфликтов.	2	-	-
13	Специфика организации посреднической деятельности.	2	-	-
14	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	2	-	-
<b>Итого:</b>		42	-	-

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1.	Методологические основы изучения конфликтов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-

2.	Психологическая традиция изучения конфликтов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
3.	История изучения конфликтов в отечественной науке.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	8	-
4.	Феноменология конфликтов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
5.	Особенности феномена конфликта.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
6.	Медиатор и медиативные стили.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
7.	Особенности и условия прогнозирования и профилактики конфликтов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
8.	Модели посредничества в разрешении конфликтов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
9.	Психологическая традиция работы с конфликтами	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	8	-
10.	Основные принципы и процедура посредничества в конфликте.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
11.	Конфликтологическое консультирование в разрешении конфликтов. Медиация в разрешении конфликтов.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
12.	Посредничество с элементами арбитража в разрешении конфликтов	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	8	-
13.	Специфика организации посреднической деятельности.	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	6	-
14.	Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	Подготовка к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	4	8	-

15	Зачет с оценкой		4	6	-
<b>Итого:</b>			<b>60</b>	<b>98</b>	-

**4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Посредничество в разрешении конфликта» не предполагаются учебным планом.**

### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий: объяснительно-иллюстративного обучения (технология поддерживающего обучения, технология проведения учебной дискуссии), информационных технологий (презентационные материалы), развивающих и инновационных образовательных технологий.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных (использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) образовательных технологий.

### **6. Формы контроля освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими практические занятия по дисциплине в следующих формах:

вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений);

контрольные работы;

рефераты;

Промежуточная аттестации по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного/письменного зачета с оценкой (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Шкала оценивания (экзамен)	Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество	

	ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература:**

1. Азарнова А.Н. Медиация: искусство примирять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов. Руководство / Азарнова Анна Николаевна. - М.: Инфотропик Медиа, 2015. - 583 с.

2. Хесль, Г. Посредничество в разрешении конфликтов: Теория и технология (пер. с нем. Яковлевой Е.): моногр. / Г. Хесль. - Москва: Гостехиздат, 2018. - 144 с.

### **б) дополнительная литература:**

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Христоф Бесемер. - М.: Духовное познание, 2017. - 176 с.

2. Голиков, В. Д. Посредничество. Системно-междисциплинарный анализ / В.Д. Голиков, С.В. Абдуллина. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 152 с.

3. Лаврова, Нина Михайловна Медиация: принятие ответственных решений. О теории и практике посредничества в разрешении споров / Лаврова Нина Михайловна. - М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. - 414 с.

4. Лаврова, Нина Михайловна Медиация: принятие ответственных решений. О теории и практике посредничества в разрешении споров / Лаврова Нина Михайловна. - М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. - 414 с.

### **в). интернет-ресурсы:**

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

#### **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://www.biblio-online.ru/>

#### **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

### **8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Посредничество в разрешении конфликта» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>

Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 9. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Посредничество в разрешении конфликта»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-5	Способен создавать, координировать и реализовать комплексные программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах и укрепляющие систему безопасности	ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3	Тема 5,6. История изучения конфликтов в отечественной науке. Тема 9,10. Особенности феномена конфликта. Тема 12, 13. Особенности и условия прогнозирования и профилактики конфликтов.	4
				Тема 21 Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны	4



2.	ОПК-6	Способен разрабатывать проекты, развивающие социально-партнерские отношения в различных сферах социальной жизни	ОПК-2.1	Тема 1 Методологические основы изучения конфликтов	4
			ОПК-2.2		
			ОПК-2.3	Тема 7, 8. Феноменология конфликтов.	4
				Тема 14. Модели посредничества в разрешении конфликтов. Тема 15,16. Психологическая традиция работы с конфликтами.	4
3.	ПК-3	Способен к осуществлению последовательной процедуры медиации и проведению переговоров любого уровня сложности на основе правовых и альтернативных способов разрешения конфликтов, мирных и гуманитарных технологий урегулирования конфликта и поддержания мира	ПК-1.1	Тема 3,4 Психологическая традиция изучения конфликтов.	4
			ПК-1.2	Тема 11. Медиатор и медиативные стили.	
			ПК-1.3	Тема 17. Основные принципы и процедура посредничества в конфликте.	
				Тема 18. Конфликтологическое консультирование в разрешении конфликтов. Медиация в разрешении конфликтов	4
4	ПК-5	Способен к осуществлению эффективного менеджмента, управления конфликтами в организациях, принятию профессиональных управленческих решений, анализу		Тема 19. Посредничество с элементами арбитража в разрешении конфликтов. Тема 20. Специфика организации посреднической деятельности.	4

		организационной деятельности, оценке масштаба и интенсивности конфликтных ситуаций в организациях			
--	--	---	--	--	--

**Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал  
оценивания**

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОПК-5	ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3	Знать: определение конфликтогенов и конфликтогенности на уровне общества в целом; причины и признаки возникновения напряженностей в обществе; элементы изучения конфликтогенности общества. Уметь: осуществлять профилактику, диагностику, прогнозирование и управление конфликтогенностью общества посредством реализации комплексных программ, укрепляющих систему безопасности Владеть: методикой диагностики и прогнозирования социальной конфликтогенности общества	Тема 5,6, Тема 9,10, Тема 12,13, Тема 21	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), тесты, рефераты, контрольные работы

2.	ОПК-6	ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК- 6.3	<p>Знать: основы проектной деятельности, направленной на развитие социально-партнерских отношений в различных сферах социальной жизни</p> <p>Уметь: анализировать социальную структуру, применять различные методологические подходы для ее анализа; приобретать новые знания и совершенствовать навыки проектной деятельности в процессе профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками проектирования, диалогического общения аргументативной деятельности в исследовательской и профессиональной сфере; навыками организации социально-партнерских отношений в различных сферах жизни общества</p>	Тема 1, Тема 7,8, Тема 14, Тема 15,16	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы
3	ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	<p>Знать: основы теории и практики медиативной деятельности, последовательность процедуры медиации; техники работы медиатора</p> <p>Уметь: формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять</p>	Тема 3, 4, Тема 11, Тема 17, Тема 18,	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), тесты, рефераты, контрольные работы

			высказывания участников и сторон в процедуре медиации; обобщать и резюмировать высказывания участников процедуры медиации Владеть: навыками определения и корректировки эмоционального состояния участников процедуры медиации		
4	ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Знать: ключевые проблемы менеджмента в организации, его основные законы и принципы; инструменты реализации эффективного конфликт-менеджмента в организации Уметь: принимать эффективные управленческие решения; разрабатывать программы и механизмы управления конфликтами в организациях; формировать новые принципы управления конфликтами для развития организации Владеть: навыками анализа масштаба и интенсивности конфликтных ситуаций в организациях; инструментами конфликт-менеджмента и их	Тема 19 Тема 20	Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений), рефераты, контрольные работы

			оценки; навыками принятия эффективных управленческих решений		
--	--	--	--	--	--

## **Фонды оценочных средств по дисциплине «Посредничество в разрешении конфликта»**

### **Вопросы для обсуждения на практических и семинарских занятиях (в виде докладов и сообщений)**

1. Основные формы посредничества в социальных конфликтах.
2. История развития конфликтологического посредничества в США и европейских странах.
3. Конфликтологическое посредничество в России (примеры и распространенность).
4. Содержание и сущность основных методологических подходов к организации и проведению посредничества в конфликте.
5. Четыре главных принципа медиации. Ограничения ее применения.
6. Медиабельность конфликтного случая.
7. Подготовка к медиации.
8. Работа с выработкой повестки дня в медиации.
9. Функции посредника в социальном конфликте.
10. Стадии медиации.
11. Нейтральность посредника и способы ее поддержания.
12. Работа с позициями сторон во время медиации.
13. Дискуссия в медиации.
14. Конфликтологический консалтинг. Функции кокуса.
15. Основные психологические трудности на переговорах.
16. Конфликтологический арбитраж.
17. Требования к соглашению, заключаемому в результате посредничества.
18. Результаты конфликтологического посредничества. Критерии его успешности.
19. Выход из медиации. Интейк.
20. Применение посредничества в различных формах социального конфликта.
21. Посредничество в трудовых конфликтах.
22. Применение элементов посредничества в суде.
23. Формы посредничества в криминальных конфликтах.
24. Консилиация как форма посредничества в конфликтах.
25. Правовые аспекты посредничества в конфликтах в России.
26. Междисциплинарное понимание термина «посредничество в конфликте».

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### **Вопросы к контрольным работам**

1. Что такое конфликтологическое посредничество?
2. Каково основное отличие посредничества от других способов разрешения социальных конфликтов?
3. Каковы основные сферы применения конфликтологического посредничества? Перечислите необходимые условия для проведения медиативных переговоров. Перечислите основные функции посредника в конфликте.
4. В чём отличие суда от конфликтологического арбитража?
5. Как производится подготовка к медиации?
6. Работа посредника с дисбалансом сил сторон в конфликте. Какими методами она проводится?
7. Назовите ключевые этапы медиативных переговоров.
8. Каковы навыки специалиста, необходимые для организации посредничества.
9. В чём заключается стратегия принципиального подхода к переговорам?
10. Что такое «кокус»? Что делает медиатор в кокусе?
11. Что такое постконфликт и как его разрешать?
12. Что такое консилиация?
13. Что такое челночное посредничество?
14. Назовите основные различия между формами посредничества в конфликтах.

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольная работа»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

### **Темы рефератов**

1. Основные формы посредничества в конфликтах.
2. История развития конфликтологического посредничества.
3. Конфликтологическое посредничество в России.
4. Содержание основных методологических подходов к организации и проведению посредничества в конфликте.
5. Четыре главных принципа медиации. Ограничения ее применения.
6. Медиабельность конфликтного случая.
7. Подготовка к медиации. Работа с выработкой повестки дня в медиации.
8. Функции посредника в социальном конфликте.
9. Стадии медиации.
10. Нейтральность посредника и способы ее поддержания.
11. Работа с позициями сторон во время медиации. Дискуссия в медиации.
12. Конфликтологический консалтинг.
13. Функции кокуса.
14. Основные психологические трудности на переговорах.
15. Конфликтологический арбитраж.
16. Требования к соглашению, заключаемому в результате посредничества.
17. Результаты конфликтологического посредничества. Критерии его успешности.
18. Выход из медиации.
19. Применение посредничества в различных формах социального конфликта.
20. Посредничество в трудовых конфликтах.
21. Применение элементов посредничества в суде.
22. Формы посредничества в криминальных конфликтах.
23. Консилиация как форма посредничества в конфликтах.
24. Правовые аспекты посредничества в конфликтах в России.

### **Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями предъявляемыми к данному виду работ.
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

### **Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)**

#### **Вопросы к зачету**

1. Посредничество в организационных конфликтах: понятия, история, назначение.
2. Модели посредничества в разрешении конфликтов в организации.
3. Основные принципы и процедура посредничества в конфликте.
4. Конфликтологическое консультирование в разрешении конфликтов. Медиация в разрешении конфликтов
5. Посредничество с элементами арбитража в разрешении конфликтов
6. Модели посредничества в разрешении конфликтов
7. Основные принципы и процедура посредничества организационных конфликтов
8. Исторический аспект посреднической деятельности
9. Виды посредничества в разрешении конфликтов
10. Этические принципы в посреднической деятельности в урегулировании конфликтов.
11. Технологии и методы конфликтологического консультирования в разрешении конфликтов.
12. Личностные особенности конфликтолога в консультировании при разрешении конфликтов



13. Методы и техники в медиации в разрешении организационных конфликтов.
14. Нормативно-правовая сторона посредничества с элементами арбитража в разрешении конфликтов.
15. Роль конфликтолога в управленческом посредничестве. Сопровождение конфликтологами управленческого посредничества при разрешении конфликтов
16. Преимущества и недостатки управленческого посредничества в урегулировании конфликтов.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («зачет с оценкой»)**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

## Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)