

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ им. Л.С.ВЫГОТСКОГО

*Кафедра социальной психологии*

**ОСНОВЫ КОНФЛИКТОЛОГИИ И МЕДИАЦИИ  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*44.04.02 Психолого-педагогическое образование*

*Психолого-педагогическое сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья*

Квалификации выпускника (*магистр*)

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Рабочая программа дисциплины

Основы конфликтологии и медиации  
Составитель:

Канд. психол. наук, И.В.Байер

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры социальной психологии

№ 8 от 05.03.2019

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины**

### **3. Содержание дисциплины**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** освоение комплекса психологических знаний и навыков, необходимых для осуществления деятельности по урегулированию конфликтов;

**Задачи дисциплины:**

- формирование знаний о психологических аспектах медиации конфликтов;
- формирование знаний о признаках усиления/ослабления конфликтной ситуации;
- освоение знаний о методах урегулирования разного вида конфликтов;
- формирование понимания о том, как выбор техник медиации зависит от особенностей предмета, структуры, участников, динамики конфликта;
- уметь оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации;
- уметь предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности;
- формирование знаний, умений, навыков, составляющих основу профессиональной компетентности практического социального психолога;
- развитие и интеграция знаний из различных областей социальной, общей, возрастной психологии, психологии труда.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-1 - Способен проводить просветительскую работу с родителями (законными представителями) лиц с ограниченными возможностями здоровья	ПКУ-1.1 Использует современные теории и методы консультирования с учетом особенностей развития лиц с ограниченными возможностями здоровья ПКУ-1.2 Организует индивидуальные и групповые консультации с субъектами образовательного процесса в соответствии с учетом особенностей развития лиц с ограниченными возможностями здоровья ПКУ-1.3 Разрабатывает совместно с педагогами и родителями организацию эффективных взаимодействий обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях и в семье	<i>Знать:</i> основные психологические подходы к урегулированию конфликтов; этапы посреднического процесса при разрешении конфликтов; <i>Уметь:</i> оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации; предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности; <i>Владеть:</i> различными переговорными техниками и другими навыками посредничества, необходимыми для урегулирования конфликтов.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 20 ч., самостоятельная работа обучающихся 52 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости форма (промежуточ ой аттестации)
			Лекции	Семинар	Лабораторные (практические) занятия	Самостоятель ная работа	
<b>1</b>	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	4	<b>2</b>	<b>4</b>	-	<b>12</b>	Дискуссия на семинаре. Контрольная работа №1
<b>2</b>	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	4	<b>2</b>	<b>2</b>	-	<b>14</b>	Подготовка презентаций/докладов Дискуссия на семинаре. Контрольная работа № 2
<b>3</b>	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	4	<b>2</b>	<b>4</b>	-	<b>12</b>	Дискуссия Практическое задание. Тренинг
<b>4</b>	Переговорные техники и приемы в медиации	4	<b>2</b>	<b>2</b>	-	<b>14</b>	Дискуссия. Тренинг. Практическое задание.
	Итого:		<b>8</b>	<b>12</b>		<b>52</b>	зачет

## 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	Понятие и принципы медиации. Медиация как междисциплинарная область. Психологический и психолингвистический подходы к медиации. История медиации. Различные подходы в медиации. Психоаналитическая работа с конфликтом 377 Поведенческая психотерапия. Работа с конфликтами в гуманистической психологии Анализ конфликта в рамках медиации: структура, динамика, участники. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность

		взаимопонимания Понятие стратагемы. Типы стратагем, используемые при разрешении конфликта
2	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	Введение в понятие посредничество (медиация). Процедура медиации и ее результаты. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Факторы риска и техники безопасности медиатора. Инструменты медиации Медиация в правовой практике. Медиация в образовании. Медиация в организациях. Медиация в социальной сфере
3	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	Установление психологического контакта с участниками медиации, выбор психологической позиции, соблюдение психологической дистанции в процессе медиации. Восприятие и коммуникация в медиации. Активное и эмпатическое слушание. Ассертивное поведение. Психологическая устойчивость в коммуникативно сложных и эмоционально напряженных ситуациях. Навыки противостояния агрессивному поведению со стороны участников конфликта. Манипулятивные техники и противостояние им.
4	Переговорные техники и приемы в медиации.	Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий

			посредством электронной почты
2.	Медиация как технология посредничества и области ее применения.	Лекция 2 Семинар 2 Самостоятельная работа	Подготовка и обсуждение докладов и презентаций по теме Дискуссия Решение кейсов и их обсуждение Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3.	Базовые социально-психологические компетенции для медиации конфликтов	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Дискуссия Решение кейсов Подготовка и разбор практического задания Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4.	Переговорные техники и приемы в медиации	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Дискуссия Тренинг Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- участие в дискуссиях на семинарах	3 балла	21 балл
- контрольная работа	9 баллов	36 балла
Реферат	3 балла	3 балла
Промежуточная аттестация		40 баллов
Зачет		
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (EuropeanCreditTransferSystem; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично		A
83 – 94			B

68 – 82	хорошо	зачтено	C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2 Критерии выставления оценок

### Требования и методика оценки выполнения **контрольных работ**

Контрольные работы состоят из вопросов разной степени сложности и обобщенности. 50% заданий предполагает несколько вариантов ответов, которые предлагаются студентам на выбор. В заданиях может быть от 0 до всех правильных ответов. 50% заданий открытые вопросы. Время заполнения - около 25-30 минут

Студентам даются листы бумаги, на которых они должны написать свою фамилию и в соответствующих графах таблицы выбрать или записать правильные ответы.

Студентов предупреждают, что правильных ответов может быть больше, чем один, а также о том, что зачеркивать или переделывать буквы в ответах нельзя.

После окончания работы преподаватель собирает листы с ответами и подсчитывает количество баллов, набранных каждым студентом на основании образца правильных ответов. При этом правильный ответ оценивается в 1 балл, а неправильный – 0 баллов. Зачеркнутый или переправленный ответ не засчитывается.

Оценка результатов выносится по следующим критериям:

### Требования и методика оценки **контрольной работы**

	Баллы для оценки контрольной работы
работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность 80 – 100% решенных заданий	<b>8-9 баллов</b>
задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны 65 – 79 % решенных заданий	<b>4-7 баллов</b>
задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности 50 – 64 % решенных заданий	<b>1-3 балла</b>
задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности менее 50% решенных заданий	<b>0 баллов</b>

### Требования и методика оценки **реферата**.

- тема освещена в работе глубоко и всесторонне, обстоятельно проанализированы вопросы темы, сделаны необходимые выводы, работа оформлена по всем технико-орфографическим правилам. Студент связал рассмотренный материал с практикой своей будущей профессиональной деятельности – 3 балла.
- на основе изучения литературы студент правильно определил и достаточно полно осветил узловые вопросы. Работа оформлена в основном правильно, но имеются



отдельные неточности в изложении вопросов и стилистические погрешности – 2 балла.

- студент в целом правильно определил узловые вопросы темы, но недостаточно полно раскрыл их содержание, имеются недостатки в оформлении работы – 1 балл.
- студент не понял смысл и содержание темы, не раскрыл содержание поставленных вопросов, допустил ряд грубых теоретических ошибок и нарушил основные требования к оформлению – 0 баллов.

#### Требования и методика оценки **участия в дискуссиях на семинарах**

- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание. Четко, логично, аргументировано дает ответы на заданные вопросы. Активен на протяжении всего занятия. – 4 балла.
- Обучающийся владеет научным языком, демонстрирует грамотность речи, свободно излагает её содержание, аргументировано дает ответы на заданные вопросы, но имеются отдельные неточности и небольшие погрешности в изложении вопросов. Активен на протяжении всего занятия.  
или
- Обучающийся показал невысокую активность, но при этом полно, четко, логично, аргументировано излагал свою позицию, продемонстрировал грамотность речи и владение научным языком. – 3 балла.
- Обучающийся показал некоторую активность, продемонстрировал грамотность речи, аргументированность ответов, но при этом имелись отдельные неточности и погрешности в изложении ответов. – 1 балл.

При проведении промежуточной аттестации (комплексное итоговое занятие по дисциплине) студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

#### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

##### **Примерный перечень вопросов к зачету по всему курсу**

1. Понятие и принципы медиации.
2. Посредничество и медиация.
3. Соотношение понятий «конфликт», «конфликтология» и «медиация».
4. Медиация в конфликтных ситуациях.

5. Психоаналитическая работа с конфликтом
6. Поведенческая психотерапия
7. Работа с конфликтами в гуманистической психологии
8. Учет особенностей сторон переговоров в процессе медиации.
9. Основные принципы медиации.
10. Различные подходы в медиации.
11. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.
12. Инструменты медиации, их виды и значение.
13. Требования, предъявляемые к медиатору.
14. Профессиональная этика медиатора.
15. Подготовка к процедуре медиации. 1
16. Правила проведения процедуры медиации.
17. Критерии оценки результата переговоров в медиации.
18. Определение основных понятий «переговорного процесса» и его компонентов.
19. Задачи и функции медиатора в переговорах. Формы посредничества в переговорах.
20. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
21. Психологические особенности медиации на различных этапах переговорного процесса.
22. Манипулятивные техники, используемые в переговорном процессе. Преимущества и недостатки их применения.
23. Классификации переговорного процесса. Типы переговоров.
24. Виды, функции и стадии переговорного процесса.
25. Психологическое содержание основных переговорных стратегий (уклонение, борьба, приспособление, компромисс).
26. Основные принципы конструктивных (направленных на сотрудничество) переговоров.
27. Техники эмоционального выравнивания агрессивного и эмоционально заряженного партнера по переговорам.

### **Пример практического задания**

*Работа с видео-кейсом:*

1. Группа обучающихся разбивается на три подгруппы. Работа будет вестись в малых группах.
2. Каждой группе выдается первое задание: по итогам просмотра видео подгруппа должна заполнить таблицу, выделив претензии, эмоции, потребности и планируемые действия своего героя.

Претензии

- 1.
- 2.

...

Эмоции

- 1.
- 2.

...

Потребности

- 1.
- 2.

...

## Планируемые действия

- 1.
- 2.
- ...

Первая группа описывает претензии, эмоции, потребности и действия медиатора, вторая – стороны А (это первая представленная сторона конфликта), третья – стороны Б (это сторона конфликта, которая появилось позже по ходу серии).

Во время просмотра видео каждый студент заполняет таблицу на предложенного ему героя. После окончания просмотра студенты приступают к совместной работе над кейсом, начиная с обсуждения в малых группах. Основная задача этого этапа – взаимная критическая оценка, обмен опытом, развитие кооперации, разработка общей для группы таблицы. По завершению этого этапа группа презентует свою таблицу остальным обучающимся.

3. Следующий этап работы с кейсом – обсуждение в большой группе.

Подробный анализ ситуации конфликта, описание истории каждого героя.

4. Далее каждой группе выдается второе задание: по итогам повторного просмотра серии подгруппа должна проанализировать как медиатор:

- соблюдал принципы медиации (первая подгруппа),
- следовал фазам медиации (вторая подгруппа),
- применял инструменты медиатора (третья подгруппа).

Во время просмотра видео каждый студент фиксирует свои наблюдения самостоятельно и индивидуально. После окончания просмотра обучающиеся приступают к совместной работе над кейсом, начиная с обсуждения в малых группах, обмениваясь наблюдениями, подгруппа готовит общий обзор. По завершению этого этапа группа презентует свои наблюдения.

5. Следующий этап работы с кейсом – обсуждение в большой группе. Подробный анализ работы медиатора.

6. После общего обсуждения, каждая группа разрабатывает стратегию разрешения кейса с учетом исправления нарушений принципов, несоблюдения фаз или неправильного использования инструментария, которые они заметили. Каждая подгруппа готовит и рассказывает, как должна была развиваться ситуация, если бы медиатор работал без нарушений:

- соблюдала принципы медиации (первая подгруппа),
- следовала фазам медиации (вторая подгруппа),
- применяла инструменты медиатора (третья подгруппа).

## Примерная тематика рефератов\докладов

1. Медиация как правовой и социальный институт.
2. Медиация и психология.
3. Медиация и психотерапия.
4. Медиация и конфликтология.
5. Медиация и юриспруденция.
6. Медиация и психолингвистика.
7. Основные технологии позитивной коммуникации в медиации.
8. Коммуникативная компетентность медиатора и ее значение для процедуры медиации.
9. Цели и методы работы с эмоциональным состоянием участников конфликта.
10. Каким требованиям должна соответствовать личность медиатора.
11. Особенности профессиональных знаний, навыков и умений медиатора.
12. Влияние личностных качеств медиатора на его профессиональную деятельность.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Список источников и литературы

Основная литература:

1. Белинская Е.П. Психология Интернет-коммуникации. М.: 2013 Текст : электронный // <https://znanium.com/catalog/product/1059292>
2. Антонова Н.В., Одинцова М.С. Психология интернета: направления современных исследований. - М., 2010. Текст : электронный // <https://znanium.com/catalog/product/1085799>
3. Войскунский А.Е. Киберпсихология в прошлом, настоящем и будущем. – М., 2015 Текст : электронный // <https://znanium.com/catalog/product/544348>

#### б) дополнительная литература

1. Социальная психология личности [Электронный ресурс] : сб. текстов / Рос. гос. гуманитарный ун-т, Ин-т психологии им. Л. С. Выготского, Каф. соц. психологии ; [сост. Белинская Е. П.]. - Электрон. дан. - М. : РГГУ, 2010. - 812 с. Текст : электронный // <https://znanium.com/catalog/product/1036340>
2. Сарычев С.В. Социальная психология. Практикум : Учебное пособие / С. В. Сарычев [и др.]. - 2-е изд. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 74. Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453285>
3. Дзялошинский, И. М. Современный медиатекст. Особенности создания и функционирования : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 345 с. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456679>
4. Гулевич, О. А. Психология массовой коммуникации: от газет до интернета : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 264 с. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457242>
5. Антонова, Н. В. Психология массовых коммуникаций : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. В. Антонова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432039>
6. Касьянов, В. В. Социология массовых коммуникаций : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Касьянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 221 с. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/428767>
7. Касьянов, В. В. Социология массовой коммуникации : учебник для академического бакалавриата / В. В. Касьянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 221 с. — ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438740>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.ecopsy.ru/>  
<http://www.ago-consult.ru/>  
<http://www.hrm21.ru/>

### Перечень БД и ИСС

№п/п	Наименование
	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. Web of Science Scopus

	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2018 г. ЖурналыCambridge University Press ProQuest Dissertation& Theses Global SAGE Journals ЖурналыTaylorandFrancis Электронные издания издательства Springer
	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам
	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечения дисциплины

Для проведения занятий необходимы учебные аудитории, оборудованные компьютерами с выходом в Интернет; аудиовизуальные, технические и компьютерные средства обучения: мультимедийная доска, медиапроектор.

### Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	MicrosoftOffice 2013	Microsoft	лицензионное
2	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное

## 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBrailleViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9.Методические материалы**

### **9.1Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий.**

#### **Семинар 1.**

**Тема 1. Теоретические основы и принципы психологической работы с конфликтами и психологического посредничества.**

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие и принципы медиации.
2. Медиация как междисциплинарная область.
3. Психологический и психолингвистический подходы к медиации.
4. История медиации. Различные подходы в медиации.
5. Психоаналитическая работа с конфликтом
6. Поведенческая психотерапия.
7. Работа с конфликтами в гуманистической психологии.
8. Анализ конфликта в рамках медиации: структура, динамика, участники.
9. Барьеры коммуникации в конфликте и возможность взаимопонимания
10. Понятие страгемы. Типы страгем, используемые при разрешении конфликта.

#### **Семинар 2.**

**Тема 2. Медиация как технология посредничества и области ее применения.**

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

**Вопросы для обсуждения:**

1. Введение в понятие посредничество (медиация).
2. Процедура медиации и ее результаты.
3. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.
4. Факторы риска и техники безопасности медиатора.
5. Инструменты медиации
6. Медиация в правовой практике.
7. Медиация в образовании.
8. Медиация в организациях.
9. Медиация в социальной сфере

#### **Семинар 3.**

**Тема 3. Базовые социально- психологические компетенции для медиации конфликтов**

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров

**Вопросы для обсуждения:**

1. Установление психологического контакта с участниками медиации, выбор психологической позиции, соблюдение психологической дистанции в процессе медиации.
2. Восприятие и коммуникация в медиации.
3. Активное и эмпатическое слушание.
4. Ассертивное поведение.
5. Психологическая устойчивость в коммуникативно сложных и эмоционально напряженных ситуациях.
6. Навыки противостояния агрессивному поведению со стороны участников конфликта.
7. Манипулятивные техники и противостояние им.

#### **Семинар 4.**

#### **Тема 4. Переговорные техники и приемы в медиации.**

**Форма проведения.** Выполнение учебных индивидуальных и групповых заданий в ходе семинаров.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Задачи и функции медиатора в переговорах.
2. Формы участия третьей стороны в переговорах: третейский суд, согласительная процедура, челночная дипломатия, посредничество, неформальное содействие, экспертная оценка проблемы, подготовка к переговорам
3. Медиация как переговоры: вступительная процедура, презентация сторон, совместная дискуссия, формирование повестки переговоров, выработка предложений, подготовка соглашения, выход из медиации.
4. Учет медиатором особенностей сторон переговорного процесса: мотивированности, стилей и стратегий ведения переговоров.
5. Тактики работы с сопротивлением сторон переговоров.

#### **Промежуточная аттестация. Комплексное итоговое занятие по дисциплине**

При проведении промежуточной аттестации (комплексное итоговое занятие по дисциплине) студент должен ответить на два вопроса теоретического характера.

Все участники занятия выражают мнение по поводу обсуждаемых вопросов, как теоретического, так и практического характера. Форма проведения занятия – «Круглый стол».

Перечень теоретических вопросов, выносимых на обсуждение представлен в разделе 5.3 данной программы.

### **9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ**

Письменная работа выполняется и оформляется в соответствии с общеуниверситетскими требованиями.

Структурными элементами письменной работы являются: титульный лист, оглавление, введение, основная часть, заключение, список литературы. Описательная часть работы должна составлять 8 -10 листов.

Содержание текстовой части письменной работы может быть в виде текста, таблиц, иллюстраций и других составляющих.

Текст письменной работы должен отвечать следующим основным требованиям:

- четкость структуры;
- логичность и последовательность;
- точность приведенных сведений;
- ясность и лаконичность изложения материала;
- соответствие изложения материала нормам литературного русского языка.

По тексту обязательно должны иметься ссылки на используемую литературу, включая периодическую литературу за последние 5 лет.



### АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Основы конфликтологии и медиации» является факультативной дисциплиной учебной плана. Дисциплина реализуется кафедрой социальной психологии. Цель дисциплины: освоение комплекса психологических знаний и навыков, необходимых для осуществления деятельности по урегулированию конфликтов;

Задачи дисциплины:

- формирование знаний о психологических аспектах медиации конфликтов;
- формирование знаний о признаках усиления/ослабления конфликтной ситуации;
- освоение знаний о методах урегулирования разного вида конфликтов;
- формирование понимания о том, как выбор техник медиации зависит от особенностей предмета, структуры, участников, динамики конфликта;
- уметь оценивать степень значимости для участников конфликтной ситуации;
- уметь предлагать конкретные меры и рекомендации по стабилизации потенциально конфликтной ситуации или снижения ее напряженности;
- формирование знаний, умений, навыков, составляющих основу профессиональной компетентности практического социального психолога;
- развитие и интеграция знаний из различных областей социальной, общей, возрастной психологии, психологии труда.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-6. Способен проектировать и использовать эффективные психолого-педагогические, в том числе инклюзивные, технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания обучающихся с особыми образовательными потребностями	ОПК-6.1. Учитывает особенности развития обучающихся для планирования учебно-воспитательной работы ОПК—6.2 Разрабатывает и реализует индивидуальные образовательные маршруты, индивидуально-ориентированные образовательные программы для обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями ОПК-6.3 Планирует и проводит индивидуальные мероприятия в рамках образовательного и коррекционно-развивающего процесса с учетом особенностей развития и особых образовательных потребностей обучающихся с особыми образовательными	<i>Знать:</i> содержание, структуру и функции психики, раскрывающие динамику и логику развития психологических знаний о природе психического, об общих закономерностях, движущих силах и механизмах развития психики, панораму различных взглядов на законы, управляющие поведением и познанием человека, формированием его личности <i>уметь:</i> переносить полученные в курсе знания на другие теоретические психологические дисциплины, в практику диагностической, консультационной и психотерапевтической работы <i>владеть:</i> навыками теоретического анализа и обоснования общих закономерностей функционирования и генезиса основных психологических явлений

	потребностями	
ПКУ-1. Способен консультировать педагогов и родителей (законных представителей несовершеннолетних) по психологическим проблемам обучения, воспитания и развития обучающихся	ПКУ-1.1 Использует современные теории и методы консультирования ПКУ-1.2 Организует индивидуальные и групповые консультации с субъектами образовательного процесса с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося ПКУ-1.3 Разрабатывает совместно с педагогами и родителями организацию эффективных взаимодействий обучающихся и их общения в образовательных организациях и в семье	<i>Знать:</i> современные теории и методы консультирования личности <i>уметь:</i> организовывать индивидуальные и групповые консультации с субъектами образовательного процесса с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося <i>владеть:</i> навыками проведения индивидуальных мероприятий в рамках образовательного и коррекционно-развивающего процесса с учетом особенностей развития и особых образовательных потребностей обучающихся с особыми образовательными потребностями

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме контрольной работы, написания реферата, участия в дискуссии, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **2** зачетные единицы.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №3	09.06.2020	№10

**2. Образовательные технологии (к п.4 на 2020 г.)**

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

**3. Перечень БД и ИСС (к п. 6.2 на 2020 г.)**

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

**4. Состав программного обеспечения (ПО) (к п. 7 на 2020 г.)**

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)

1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «АЛТ Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное