

Сибирский институт управления – филиал РАНХиГС  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра управления персоналом

УТВЕРЖДЕНА  
Решением кафедры управления персоналом  
Протокол от 25.08.2016  
№ \_\_ 1 \_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Основы медиации**

**(Б1.В.ДВ.7.1)**

по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент  
направленность (профиль): Менеджмент организации  
квалификация выпускника: бакалавр  
формы обучения: очная  
год набора 2018

Новосибирск, 2017 г.

**Авторы – составители:**

доцент, к.соц..н., доцент кафедры управления персоналом Татьяна Владимировна Черняк

**Заведующий кафедрой** управления персоналом, к.психол.н., доцент И.В. Доронина

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы .....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. <b>Ошибка! Закладка не определена.</b>	
4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации.....	14
4.4. Методические материалы промежуточной аттестации.....	19
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	20
Методические указания по подготовке контрольной работы.....	20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	21
Основная литература.....	21
Дополнительная литература.....	21
Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Нормативные правовые документы.....	21
Интернет-ресурсы.....	21
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	22

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры	ПК-1.3	ПК-1.3 Способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.
ПК-19	Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	ПК-19.2	ПК-19.2 Способность к разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией развития организации

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения

	ПК-1.3 Способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач. ПК-1.3 Способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.	<u>На уровне знаний:</u> • об основных методах и технологиях урегулирования и конструктивного разрешения трудовых споров, конфликтов и стрессов в организации.
		<u>На уровне умений:</u> • профилактировать и управлять трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в организации.
		<u>На уровне навыков:</u> • эффективными средствами и технологиями предупреждения, урегулирования и разрешения трудовых споров, конфликтов и стрессов коллективе и в организации.
	ПК-19.2 Способность к разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией развития организации	<u>На уровне знаний:</u> основных приемов и способов координации команды;
		<u>На уровне умений:</u> определять роли в команде;
		<u>На уровне навыков:</u> координирования предпринимательской деятельности;

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Дисциплина «Основы медиации» (Б1.В.ДВ.7.1) изучается:

- студентами очной формы обучения на втором курсе обучения (4 семестр);

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

### Место дисциплины

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области вопросов социологии, психологии и педагогики, деловой этики и конфликтологии.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин:

Б1.Б.22	Конфликтология
Б1.В.ОД.2	Психология и педагогика

## 3.Содержание и структура дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.	Форма
-------	------------------	------------------------	-------

	(разделов)	Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	текущего контроля успеваемости <sup>1</sup> , промежуточной аттестации
			л/эо	лр/эо	пз/эо	КСР		
<i>Очная форма обучения</i>								
<b>Раздел 1</b>	<b>Медиация как научно-прикладная отрасль знания</b>	<b>50</b>	<b>10</b>		<b>10</b>		<b>30</b>	
Тема 1.1	Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров	10	2		2		6	О
Тема 1.2	История становления и развития медиации	10	2		2		6	ПО
Тема 1.3	Развитие медиации в России и ее нормативное правовое обеспечение	10	2		2		6	О
Тема 1.4	Субъекты и виды медиации	10	2		2		6	ПО
Тема 1.5	Принципы, инструменты и эффективность медиации	10	2		2		6	Решение кейса
<b>Раздел 2</b>	<b>Организационно-концептуальные основы медиации</b>	<b>52</b>	<b>8</b>		<b>8</b>		<b>36</b>	
Тема 2.1.	Роли, задачи и функции медиатора как третьей стороны	10	2				8	Деловая игра
Тема 2.2.	Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора	10			2		8	О
Тема 2.3.	Трудности медиации и требования к медиатору	10	2		2		6	ПО

<sup>1</sup> Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), письменный опрос (ПО), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), вебинар (В), электронный семинар (ЭС) и др.

Тема 2.4.	Этапы процедуры медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации	10	2		2		6	Деловая игра
Тема 2.5.	Стратегии, техники и тактики медиации	12	2		2		8	Дискуссия
	Выполнение контрольной работы по курсу	4					4	Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		<b>108</b>	<b>16</b>		<b>16</b>		<b>76</b>	
Зач.ед.		<b>3</b>						
Ак.ч.		<b>81</b>						

## Содержание дисциплины

### Модуль 1 (Раздел 1). Медиация как научно-прикладная отрасль знания

#### 1.1. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров

Понятие медиации, предмет и система альтернативного разрешения споров. Принципы альтернативного разрешения споров. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: разнообразие и краткая характеристика. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров. Судебная система и альтернативное разрешение споров. Общая характеристика примирительных процедур в гражданском и арбитражном процессах. Медиация как технология коммуникации. Медиация как переговоры с участием медиатора по принятию решения, устраивающему обе стороны. «Метод принципиальных переговоров» (Р.Фишера и У.Юри) и концепция посредничества (У. Линкольна) как основа медиации. Основные понятия процедуры медиации. Медиация (медиаторство) как содействие третьей стороны двум (или более) другим в поисках соглашения в спорной или конфликтной ситуации. Принципиальная возможность медиации. Практика обращения к третьей стороне.

#### 1.2. История становления и развитие медиации

История медиации как метода альтернативного разрешения споров. Соотношение понятий "конфликт", "конфликтология" и "медиация". Основные принципы медиации. Различные подходы в медиации. Преимущества и недостатки по отношению к другим альтернативным способам разрешения споров.

Профессионализация деятельности медиаторов. Медиация как общественно значимая деятельность в США с начала 60-х годов. Опыт использования медиации в странах ЕС.

#### 1.3. Развитие медиации в России и ее нормативное правовое обеспечение

Становление и развитие медиации в России. Правовое регулирование медиации в России и в зарубежных странах. Европейский кодекс поведения для медиаторов. Ответственность медиатора.

Основы регулирования медиативной деятельности в Российской Федерации. Становление и развитие медиации в России. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с

участием посредника (процедуре медиации)". Особенности процедуры медиации в Российской Федерации. Предпосылки и препятствия для формирования института медиации в России. Российская практика медиации. Деятельность по продвижению медиации.

#### **1.4. Субъекты и виды медиации**

Субъекты медиации. Целесообразность участия третьей стороны в регулировании конфликтных отношений. Виды медиации. Прямая и косвенная медиация. Формальная или официальная медиация. Неформальная, неофициальная медиация. Официальные медиаторы. Неофициальные медиаторы.

Характерные черты (условия) арбитража: 1) обязательная юридическая сила его решений для спорящих сторон; 2) выбор арбитра или арбитров самими спорящими сторонами. Необходимость медиации в случае острого конфликта. Типичные мотивы обращения к медиатору Основные функции медиатора в ходе урегулирования конфликта. Формы посредничества (Мириманова М. С.): 1) медиация; 2) фасилитация; 3) примирение; 4) арбитраж.

#### **1.5. Принципы , инструменты и эффективность медиации**

Принципы в медиации. Конфиденциальность. Добровольность. Нейтральность и беспристрастность третьей стороны. Ответственность сторон за принятие решений. Открытость ("прозрачность"). Равноправие сторон. Выравнивание объема времени работы с обеими сторонами. Факторы, влияющие на успешность процедуры медиации. Инструменты медиации, их виды и значение. Целесообразность применения отдельных инструментов в процедуре медиации. Оценка эффективности медиации.

### **Модуль 2. ( Раздел 2) Организационно-концептуальные основы медиации**

#### **2.1. Роли, задачи и функции медиатора как третьей стороны**

Понятие «третья сторона»: «посредник», «наблюдатель за ходом переговорного процесса», «арбитр». Роль третьей стороны, ее задачи, функции и возможности. Роли третьей стороны в конфликте и в процедуре медиации: третейский судья, арбитр, посредник, помощник и наблюдатель (Анцупов А. Я., Шипилов А. И.). Социальные роли медиатора: социальные работники, психологи, консультанты и т.д. или группа лиц, осуществляющая миротворческую миссию.

Требования, предъявляемые к медиатору. Медиатор как профессионал и как личность. Функции медиатора в процессе медиации. Организация работы медиатора. Различные школы и подходы в медиации. Понимающий подход. Центральная фигура процесса медиации - медиатор. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.

#### **2.2. Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора**

Медиация как эффективный способ конструктивного решения конфликтов. Особенности труда медиаторов. Этические принципы медиации Этические, нравственные аспекты технологии медиации. Ответственность медиатора и специфические правила поведения в процессе регулирования конфликта. Этический кодекс и профессиональная этика медиатора - конфликтолога. Формирование нравственной и профессиональной культуры медиаторов. «Этизация» как морально-этическая регламентация работы медиаторов. Профессиональная этика и профессиональная культура медиаторов. Наличие высокоразвитых и качественно-специфических нравственных черт личности медиатора как важнейшая сторона его профессиональной пригодности. Личные качества медиатора. Моральный авторитет медиатора. Специфика положения и роли медиатора в конфликте. Специфические ценности медиатора: честь, достоинство, неподкупность,



конфиденциальность или служебная тайна; способность к пониманию и защите интересов клиента, уважению его личного достоинства, обеспечению его интересов; честность, порядочность, ответственность. Положительный имидж медиатора. Профессионализм и профессиональная культура медиаторов. Нормативно-правовая защищенность специалиста и клиента. Профессиональный долг медиатора. Кодекс поведения в конфликте.

### **2.3 Трудности медиации и требования к медиатору**

Трудности, проблемы и опасности медиации: проблемы, обусловленные собственно трудностями урегулирования конфликта и не зависящие от деятельности медиатора; проблемы, связанные с деятельностью медиатора. Сложности медиации и крайне высокие требования к медиатору. Профессиональные компетенции медиатора: компетентность; незаинтересованность в решении вопроса в пользу какой-либо одной стороны, независимость от участников конфликта, нейтральность и объективность; влияние, престиж и авторитет медиатора. Нормы-запреты в деятельности медиатора. Нормы взаимоотношения медиатора с участниками конфликта. Речевой этикет в урегулировании конфликтов. Некорректные приемы и фразы. Приемы, не способствующие пониманию партнера. Табу в конфликтной ситуации. Нормы поведения медиатора.

### **2.4. Этапы процедуры медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации**

Процедура медиации и ее этапы. Значение этапов в медиации. Три основных этапа медиации: инициация поиска согласия; налаживание переговорного процесса; участие в переговорном процессе; наблюдение за выполнением соглашений. Эффективность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов. Границы применения медиации. Ограничения процесса медиации. Ряд факторов, которые влияют на эффективность деятельности третьей стороны в конфликте. Первая стадия медиации. Цели и задачи первой (подготовительной) стадии медиации. Основная стадия процесса медиации (медиационная сессия). Цели и задачи второй стадии медиации. Третья (постмедиационная) стадия медиации. Цели и задачи третьей стадии медиации. Формулирование договоренности/соглашения. Предупреждение неисполнения договоренностей и выработка механизмов преодоления трудностей в процессе осуществления решений, отраженных в медиативном соглашении. Подписание медиативного соглашения. Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.

### **2.5 Стратегии, техники и тактики медиации**

Стратегии и техники медиации. Дж.Уолл и Д.Руд: логическая стратегия, агрессивная стратегия, патерналистская стратегия и т.д. Техники медиаторства, используемые японскими медиаторами.. Техники медиативного процесса. Стратегии медиации: связанные с оказанием помощи в поиске решения; направленные на обеспечение взаимодействия сторон и поддержание рабочих отношений между ними; направленные на манипулирование поведением участников конфликта. Манипулятивные стратегии. Средства воздействия: убеждение и оказание помощи в нахождении мирного решения; принуждение, оказание давления и ограничение конфликтных действий. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров: тактика поочередного выслушивания; сделка; челночная дипломатия; давление на одного из оппонентов; директивное воздействие

## **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине**

#### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Основы медиации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

##### Для проведения занятий по очной форме обучения

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
<b>Раздел 1</b>	<b>Медиация как научно-прикладная отрасль знания</b>	
Тема 1.1	Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров	Тестирование знаний
Тема 1.2	История становления и развития медиации	Подготовка докладов по теме занятия
Тема 1.3	Развитие медиации в России и ее нормативное правовое обеспечение	Опрос по нормативному правовому обеспечению медиации в РФ
Тема 1.4	Субъекты и виды медиации	Письменный опрос по видам медиации
Тема 1.5	Принципы, инструменты и эффективность медиации	Решение кейса
<b>Раздел 2</b>	<b>Организационно-концептуальные основы медиации</b>	
Тема 2.1.	Роли, задачи и функции медиатора как третьей стороны	Деловая игра по реализации функций медиатора
Тема 2.2.	Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора	Презентация докладов по теме занятия
Тема 2.3.	Трудности медиации и требования к медиатору	Письменный опрос по требованиям к медиатору
Тема 2.4.	Этапы процедуры медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации	Деловая игра по проведению переговоров по созданию проекта программы по профилактике и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе.
Тема 2.5.	Стратегии, техники и тактики медиации	Дискуссия в группе по оценке проектов программ по профилактике и управлению трудовыми спорами, конфликтами и стрессами в коллективе. по итогам разработки программы

4.1.2. Зачет проводится в форме устного ответа на вопросы для очной формы обучения.

## 4.2 Материалы текущего контроля успеваемости

### 4.2.1 Типовые тестовые задания<sup>2</sup>

#### Раздел 1. Медиация как научно-прикладная отрасль знания

1. Альтернативные формы разрешения правовых споров и конфликтов – это способы разрешения споров:

вне системы правосудия\*  
благодаря системе правосудия  
с использованием системы правосудия

2. АРС – это система методов и средств, а именно:

переговоры\*  
медиация\*  
арбитраж\*  
третейский суд\*

адвокатура

3. \_\_\_\_\_ – способ урегулирования спора между сторонами на основе переговоров с участием третьей нейтральной стороны посредника.

Посредничество\*

#### Раздел 2 Организационно-концептуальные основы медиации

1. Сторонами процедуры медиации признаются любые физические или юридические лица – субъекты правоотношений:

гражданских\*  
трудовых\*  
семейных\*

уголовных

2. Медиация не применяется к спорам:

коллективным трудовым\*  
в предпринимательской деятельности\*  
в экономической деятельности\*  
в политической деятельности

3. Основные этапы проведения процедуры медиации (*расставьте по порядку*):

Этап 1. Предложение об обращении к процедуре медиации.

Этап 2. Соглашение о проведении процедуры медиации.

Этап 3. Проведение процедуры медиации

Этап 4. Медиативное соглашение.

Этап 5. Прекращение процедуры медиации.

### 4.2.2 Типовые вопросы для устного/письменного теоретического опроса

#### Раздел 1. Медиация как научно-прикладная отрасль знания

---

<sup>2</sup> Правильный ответ в тесте обозначен «звездочкой» (\*)

## **Тема 1.1. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров**

1. Проанализировать эволюцию подходов к медиации
2. Составить глоссарий (перечень основных терминов и понятий с обязательным указанием источников) - исследования медиации.
3. Рассмотреть специфику подхода к проблеме медиации в зарубежных и отечественных научных источниках («Метод принципиальных переговоров» (Р. Фишера и У. Юри) и концепция посредничества (У. Линкольна) и т.д.

## **Модуль 2. Организационно-концептуальные основы медиации**

### **Тема 2.1. Субъекты и виды медиации**

1. Проанализировать целесообразность участия третьей стороны в регулировании конфликтных отношений на примере реальной ситуации.
2. Привести примеры видов медиации.

### **4.2.3 Типовые вопросы для устного/письменного теоретического опроса**

#### **1.1. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров**

##### **Вариант 1**

Какова сущность медиации?

Каковы уроки и достижения зарубежной медиации в ЕС, США и т.д.

В чем особенности развития и становления медиации в России ?

##### **Вариант 2**

Каковы основные концепции научных воззрений на медиацию ?

В чем специфика подхода к проблеме медиации в отечественной теории и практике?

Какова концепция посредничества (У. Линкольна) как основа медиации ?

### **1.2.4. Типовые темы для подготовки эссе**

#### **Тема 1.2. История становления и развитие медиации**

История медиация как метода альтернативного разрешения споров.

Медиация как общественно значимая деятельность в США с начала 60-х годов.

Опыт использования медиации в странах ЕС и Европейский кодекс поведения для медиаторов.

Становление, развитие и правовое регулирование медиации в России (Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)")

### **4.2.5 Типовые темы для подготовки к коллоквиуму**

#### **Тема 2.4. Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора**

1. Различные подходы к этическим принципам медиации.
2. Проявление профессиональной этики и профессиональной культуры медиаторов.

#### **Тема 2.5. Трудности медиации и требования к медиатору**

1. Модель профессиональных компетенций медиатора.
2. Найти информацию и привести примеры норм-запретов в деятельности медиатора.

### **4.2.6 Типовые задания для подготовки письменных работ**

#### **Раздел 1 Медиация как научно-прикладная отрасль знания**

#### **Тема 1.3 Развитие медиации в России и ее нормативное правовое обеспечение**

1. Подготовить материал о возможности использования медиации в различных сферах, в том числе, сфере управления персоналом.
2. Изучить возможности использования медиации в условиях острого конфликта, в групповых спорах, разрешении конфликтов на рабочем месте.

#### **Тема 1.4 Субъекты и виды медиации**

1. Проанализировать целесообразность участия третьей стороны в регулировании конфликтных отношений на примере реальной ситуации.

2. Привести примеры видов медиации.

#### **Тема 1.5 Принципы, инструменты и эффективность медиации**

1. Описать и выявить факторы, влияющие на успешность процедуры медиации.

2. Привести примеры инструментов медиации, их виды и значение.

#### **Раздел 2 Организационно-концептуальные основы медиации**

##### **Тема 2.1. Роли, задачи и функции медиатора как третьей стороны**

1. Привести доказательства тезиса «Центральная фигура процесса медиации – медиатор».

2. Подготовить материалы о роли третьей стороны в конфликте и в процедуре медиации (Анцупов А. Я., Шипилов А. И.).

3. Сформулировать требования, предъявляемые к медиатору.

##### **Тема 2.2. Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора**

1. Найти источники с разными подходами к этическим принципам медиации.

2. Привести примеры проявления профессиональной этики и профессиональной культуры медиаторов.

3. Привести примеры проявления кодекса поведения в конфликте.

##### **Тема 2.3. Трудности медиации и требования к медиатору**

1. Подготовить модель профессиональных компетенций медиатора.

2. Найти информацию и привести примеры норм-запретов в деятельности медиатора.

3. Привести примеры некорректных приемов и фраз

4. Найти источники с разными подходами к нормам поведения медиатора.

##### **Тема 2.3. Трудности медиации и требования к медиатору**

1. Раскрыть особенности выбора медиатора.

2. Разработать критерии возможности рассмотрения спора с помощью процедуры медиации.

3. Охарактеризовать правила проведения процедуры медиации.

##### **Тема 2.4. Этапы процедуры медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации**

1. Охарактеризовать процедуру медиации и ее этапы.

2. Оценить значение этапов в медиации.

3. Привести критерии эффективности участия третьей стороны в урегулировании конфликтов.

##### **Тема 2.5. Стратегии, техники и тактики медиации**

1. Раскрыть особенности критериев оценки результата процедуры медиации.

2. Охарактеризовать критерии завершения медиации /прекращения процедуры медиации.

3. Разработать вариант соглашения сторон об урегулировании спора .

#### **4.2.7. Типовые темы контрольной работы**

1. Медиация как переговоры с участием медиатора по разрешению конфликта

2. Медиация как эффективный способ конструктивного решения конфликтов.

3. Нормативно-правое обеспечение процесса медиации в России.

4. Условия и практика обращения к третьей стороне.

5. Роли и функции медиатора в процессе медиации

6. Медиация как общественно значимая деятельность в США с начала 60-х годов.

7. Медиация как общественно значимая деятельность в странах Европы.

8. Развитие медиации в России.

9. Роль третьей стороны, ее задачи и возможности

10. Целесообразность обращения к медиатору в регулировании конфликта.

11. Этические и нравственные аспекты медиации.

12. Стратегии и техники медиации.

13. Обязательные личные качества и моральный авторитет медиатора

14. Специфические ценности медиатора

15. Факторы успешного разрешения и регулирования конфликтов в медиации.

16. Ответственность и специфические правила поведения медиатора в процессе регулирования конфликта.
17. Этический кодекс и профессиональная этика медиатора - конфликтолога.
18. Нормативно-правовая защищенность специалиста и клиента.
19. Профессиональная культура и этика медиации
20. Профессионализм и профессиональная культура медиаторов.
21. Технология медиации
22. Формы посредничества
23. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров.
24. Стратегии медиации
25. Манипулятивные стратегии в медиации.
26. Трудности посреднической деятельности и требования к медиатору

#### 4.2.8. Типовые вопросы и задания для электронного семинара

##### Раздел 1. Медиация как научно-прикладная отрасль знания

##### Тема 1.1. Медиация как технология альтернативного разрешения конфликтов и споров

Какие подходы к процедуре медиации Вам известны?

Какие основные термины и понятия используют исследователи медиации?

В чем специфика подхода к проблеме медиации в зарубежных и отечественных научных источниках ( «Метод принципиальных переговоров» (Р.Фишера и У.Юри) и концепция посредничества (У. Линкольна) и т.д.

##### Модуль 2. Организационно-концептуальные основы медиации

##### Тема 2.1. Субъекты и виды медиации

Какие причины целесообразности участия третьей стороны в регулировании конфликтных отношений Вы можете назвать?

Какие формы медиации существуют?

Кто может быть субъектом медиации?.

#### 4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение	ПК-1.3	ПК-1.3 Способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.

	проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры		
ПК-19	Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	ПК-19.2	ПК-19.2 Способность к разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией развития организации

<b>Этап освоения компетенции</b>	<b>Показатель оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
ПК-1.3 Способность использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.	Проводит аудит человеческих ресурсов с использованием теорий мотивации, лидерства для решения управленческих задач Способен использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач.	Применение системного подхода и системного анализа в управлении человеческими ресурсами В работе используются основные теории мотивации, лидерства и власти, делаются правильные выводы о их значении в управлении предприятием
ПК-19.2 Способность к разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией развития организации	Знает основные показатели финансовой устойчивости, ликвидности и платежеспособности, деловой и рыночной активности, эффективности и рентабельности деятельности; Знает принципы, способы и методы оценки активов, инвестиционных проектов и организаций. Владеет навыками разработки проекта бизнес-плана.	Решает задачи построения коммуникации между участниками Координирует выполнения проекта участниками. Планирует операционную деятельность организации; Свободно владеет навыками разработки проекта бизнес плана, легко отвечает на вопросы продвинутого уровня.

#### 4.3.1 Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие медиации, предмет и система альтернативного разрешения споров
2. Принципы альтернативного разрешения споров
3. Методы (формы) альтернативного разрешения споров: краткая характеристика
4. Преимущества и недостатки альтернативного разрешения споров
5. Медиация как переговоры с участием медиатора
6. Основы регулирования медиативной деятельности в Российской Федерации
7. Медиация в сфере управления персоналом
8. Медиация в хозяйственно-экономической деятельности
9. Внутриорганизационная медиация
10. Субъекты медиации
11. Виды медиации
12. Принципы медиации
13. Роли и задачи медиатора
14. Функции медиатора
15. Профессиональная этика медиатора
16. Профессиональная культура медиатора
17. Профессиональные компетенции медиатора
18. Процедура медиации и ее этапы
19. Правила проведения процедуры медиации
20. Результат процедуры медиации
21. Соглашение сторон об урегулировании спора
22. Стратегии медиации
23. Техники медиации.
24. Средства воздействия в медиации
25. Медиативный подход

#### **4.3.2 Тематика практических заданий к зачету**

##### **Типовой вариант кейса для студентов очной и заочной форм обучения**

##### **(Тема 2.4. Этапы процедуры медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии процедуры медиации)**

##### **Кейс**

В первое время Григорий Михайлович был очень доволен вновь нанятым администратором: Лиза с удовольствием выполняла работу в салоне красоты, общалась с клиентами и персоналом, все ее любили. Но затем появились тревожные сигналы: во-первых, упала производительность труда парикмахеров и специалистов по маникюру. Вместо 25-30 клиентов за смену, как это было раньше, они успевали обслужить 10-12.

Люди часами сидели в очереди, чтобы попасть к специалисту, который в это время беседовал с Лизой. Очень часто Григорий Михайлович не мог дозвониться до салона. Он решил, что это звонят новые клиенты, но, к его удивлению, количество клиентов неуклонно снижалось.

Лиза с восторгом стриглась в салоне и делала маникюр, объясняя это тем, что хочет быть «настоящим лицом салона».

Григорий Михайлович наблюдал, как она 20-25 минут беседует с одним клиентом, а на его замечание Лиза заметила, что «просто хочет быть вежливой». На ее рабочем столе лежит масса атрибутов красавицы: зеркала, косметика, кремы и т.п., но журнал учета заказов, который потребовал директор, Лиза искала полчаса.

Уволить Лизу просто так без причины Григорий Михайлович не мог, т.к. все работники салона заступились за нее. Тогда директор решил пригласить консультанта по управлению персоналом.

Ольга, прежде всего, провела переговоры с Лизой и Григорием Михайловичем. Какие альтернативные решения она должна предложить?



*Вопросы:*

*Проведите анализ ситуации.*

*Предложите меры по устранению проблем в организации.*

*Обсудите предложения в малых группах.*

#### **4.3.2 Типовые тестовые задания для подготовки к зачету для студентов очной и заочной форм обучения**

#### **1.4. Субъекты и виды медиации**

1. Субъекты медиации:
  - один медиатор\*
  - группа из двух-трех медиаторов\*
  - несколько групп медиаторов
2. Третья сторона – это :
  - посредник\*
  - наблюдатель\*
  - медиатор\*
  - любое другое лицо
3. Виды медиации:
  - прямое посредничество\*
  - косвенное посредничество\*
  - параллельное посредничество

#### **1.5. Принципы, инструменты и эффективность медиации**

4. Принципы медиации:
  - добровольность\*
  - равноправие сторон\*
  - нейтральность медиатора\*
  - конфиденциальность\*
  - оценочность медиации
5. Принципы медиации:
  - обеспечение паритета сторон\*
  - равное время работы со сторонами\*
  - поочередное обращение к сторонам\*
  - ответственность медиатора за решения

#### **Модуль 2. Организационно-концептуальные основы медиации**

##### **2.1. Роли, задачи и функции медиатора как третьей стороны**

6. Средств воздействия третьей стороны:
  - убеждение\*
  - принуждение\*
  - внушение
7. Различают ориентации третьей стороны на переговоры:
  - посредничество\*
  - оказание «добрых услуг»\*
  - наблюдение за ходом переговоров\*
  - оказание правовых услуг

##### **2.2. Профессиональная этика и профессиональная культура медиатора**

8. Профессиональная \_\_\_\_\_ — это совокупность моральных принципов и норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, клиентам, с которыми он связан по своей профессии.

Этика\*

9. Содержание профессиональной этики составляют:  
 кодексы профессионального поведения\*  
 истолкование культурно-гуманистического назначения профессии\*  
 правовое истолкование назначения профессии

### 2.3. Трудности медиации и требования к медиатору

10. Проблемы медиации в:  
 урегулировании конфликта\*  
 ❖ деятельности посредника\*  
 принятии решений

11. Посредник должен быть:.  
 Компетентным\*  
 Независимым\*  
 Нейтральным\*  
 известным

### Шкалы и примерные критерии оценок уровня освоения дисциплины

Таблица 2

**Шкала оценивания  
 для студентов очной, заочной форм обучения и заочной формы с применением ЭО и ДОТ**

Экзамен (5- балльная шкала)	Зачтено/не зачтено	Критерии оценки	
		ПК-30	
2 (0-50) Неудов- летвори- тельно	Не зачтено	Не сформированы знания о технологиях переговоров и медиации (посредничества) для досудебного разрешения трудовых споров и конфликтов. Не владеет понятийным аппаратом. Не готов решать самостоятельно практические задачи по разработке и внедрению программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с позиций социально-психологических, управленческих и правовых технологий; и умением применять их на практике. Не сформированы практические навыки в данной деятельности	
3 (51-64) удов- летвори- тельно		Не в полной мере сформирована способность владеть технологиями переговоров и медиации (посредничества) для досудебного разрешения трудовых споров. Минимальный уровень владением понятийного аппарата. Недостаточный уровень самостоятельности в решении практических задач владения навыками разработки и внедрения программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с позиций социально-психологических, управленческих и правовых технологий. Практические навыки данной	

4 (64-84) хорошо	Зачтено	деятельности сформированы не в полной мере Способность владеть технологиями переговоров и медиации (посредничества) для досудебного разрешения трудовых споров и конфликтов сформирована достаточно. Детальное воспроизведение учебного материала. Практические навыки профессиональной деятельности и способность владеть навыками разработки и внедрения программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с позиций социально-психологических, управленческих и правовых технологий в значительной мере сформированы. Присутствуют навыки самостоятельного решения практических задач с отдельными элементами творчества	
5 (85-100) отлично		Способность владеть технологиями переговоров и медиации (посредничества) для досудебного разрешения трудовых споров и конфликтов сформирована на высоком уровне. Свободное владение материалом, выявление межпредметных связей. Уверенное владение понятийным аппаратом дисциплины. Практические навыки профессиональной деятельности по способности владеть навыками разработки и внедрения программ по профилактике трудовых споров, конфликтов и стрессов в коллективе с позиций социально-психологических, управленческих и правовых технологий сформированы на высоком уровне. Способность к самостоятельному нестандартному решению практических задач.	

#### 4.4. Методические материалы промежуточной аттестации.

Для студентов, обучающихся по очной форме, зачет проводится в форме собеседования по изученному материалу по вопросам и заданиям для подготовки к зачету в форме электронного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме зачета для заочной формы обучения с частичным применением ЭО, ДОТ проводится в виде электронного тестирования с использованием электронной информационно-образовательной среды и системы дистанционного обучения «Прометей». Результат промежуточной аттестации выставляется в электронную зачетную книжку студента и оценивается зачтено.

Результаты выполнения письменного контрольного задания фиксируются в баллах. Тестирование проводится в СДО «Прометей» в соответствии с установленными требованиями. Итоговый тест формируется автоматически из базы тестовых заданий по дисциплине. Проверка результатов тестирования осуществляется автоматически. Результат тестирования фиксируется в баллах (по 100-балльной шкале).

Итоговая оценка по дисциплине рассчитывается автоматически на основе формулы:  

$$\Sigma = \text{ПКЗ} \times 0,4 + \text{ТЕСТ} \times 0,6$$

Промежуточная аттестация по дисциплинам осуществляется в соответствии с фондом оценочных средств в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающихся.

#### Типовые билеты к зачету

Билет 1.

Вопрос 1. Субъекты медиации.

Вопрос 2. Требования к медиатору

Задание. Проведите анализ конфликтной ситуации в организации и разработайте меры по его разрешению.

Билет 2.

Вопрос 1. Критерии оценки результата процедуры медиации

Вопрос 2. Этапы медиации.

Задание. Проведите анализ конфликта в организации, разработайте мероприятия по разрешению конфликта.

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

### **Методические указания по организации самостоятельной работы**

Целью самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины «Основы медиации» является:

– закрепление, расширение и углубление теоретических знаний, полученных студентами на аудиторных занятиях;

– формирование умений и навыков для будущей эффективной самостоятельной профессиональной деятельности;

– развитие у студентов самостоятельности, организованности, творческой активности, потребности развития познавательных способностей.

Самостоятельная работа включает следующие виды деятельности:

– изучение дополнительного учебного материала;

– подготовка и написание докладов;

– самостоятельное выполнение практических заданий, решение проблемно-поисковых задач.

В процессе выполнения самостоятельной работы студентам рекомендуется руководствоваться учебной, периодической, научно-технической и справочной литературой, содержащейся в библиотеке института, Интернет-ресурсами, настоящими методическими рекомендациями.

При выполнении самостоятельной работы студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

### **Методические указания по подготовке к формам текущего контроля**

#### **Методические указания по подготовке контрольной работы<sup>3</sup>**

---

<sup>3</sup> Требования к структуре и оформлению контрольной работы для студентов направления /специальности «Управление персоналом»// [http://siu.ranepa.ru/Kafedra/UP/pdf/треб\\_контр\\_раб\\_15-16.pdf](http://siu.ranepa.ru/Kafedra/UP/pdf/треб_контр_раб_15-16.pdf)

## **6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1. Основная литература.**

1. Медиация : / О. В. Аллахвердова [и др.]. учебник. [Электронный ресурс]: Статут 2016. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58264>. (дата обращения : 16.04.2017). – Загл. с экрана.
2. Мельниченко, Р. Г. Медиация. [Электронный ресурс]: Москва : Дашков и К, 2015. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16469>. (дата обращения : 16.04.2017). – Загл. с экрана.
3. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе : учебник Дашков и К. [Электронный ресурс]: 2016. Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=453347&sr=1](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453347&sr=1). (дата обращения : 16.04.2017). – Загл. с экрана.
4. Чумиков, А. Н. Переговоры - фасилитация – медиация. [Электронный ресурс]: Москва : Аспект Пресс, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56797>, (дата обращения : 10.05.2017). – Загл. с экрана.

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Лукьяновская, О. В. Основы юридической конфликтологии и медиации. [Электронный ресурс]. Волгоград : Волгоград. акад. гос. службы, 2011. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11020>, (дата обращения : 10.05.2017). – Загл. с экрана.
2. Максуров, А. А. Медиация в праве. [Электронный ресурс]. Москва : ЭкООнис, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35261>, (дата обращения : 10.05.2017). – Загл. с экрана.
3. Медиация. Базовый курс для организации работы служб примирения (служб медиации) в организациях среднего профессионального образования / авт. сост. О. В. Маврин. [Электронный ресурс] : учеб. пособие Казань : Изд-во Казанского ун-та, 2014. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253789>, (дата обращения : 10.05.2017). – Загл. с экрана.
4. Школьная медиация как фактор формирования правосознания молодежи: теория и практика : учебно-методическое пособие Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена/ В. Ю. Сморгунова [и др.]. [Электронный ресурс]. 2012. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20784>, (дата обращения : 10.05.2017). – Загл. с экрана.

### **6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**

Черняк Т.В. Конфликтология. Практикум. –Новосибирск: СибАГС-, 2001, 220с

### **6.4. Нормативные правовые документы.**

1. Трудовой кодекс Российской Федерации: с изм. и доп. на 1 апр. 2012 г. - М.: МЦФЭР, 2012. - 126, [1] с.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)- "Российская газета" - Федеральный выпуск №5247.

### **6.5. Интернет-ресурсы.**

1. Конфликты в организации. [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [ М.], 2003 - 2012.–Режимдоступа:[http://www.hr-journal.ru/search/?search\\_query=%EA%EE%ED%F4%EB%E8%EA%F2%FB](http://www.hr-journal.ru/search/?search_query=%EA%EE%ED%F4%EB%E8%EA%F2%FB) , свободный , (дата обращения: 19.01.2017).

2. Официальный сайт Национального союза кадровиков [Электронный ресурс] / Нац. союз кадровиков. - [М?], 2002 - 2012. - Режим доступа: <http://www.kadrovik.ru/>, свободный. (дата обращения: 19.01.2017).
3. Работа с персоналом [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [М.], 2003 - 2012. - Режим доступа: <http://www.HR-Journal.ru>, свободный. (дата обращения: 19.01.2017).
4. Управление персоналом [Электронный ресурс]: сайт журн. «Упр. персоналом» / Издат. дом «Упр. персоналом». – М., 2001 – 2012. - Режим доступа: <http://www.top-personal.ru>, свободный. (дата обращения: 19.01.2017).
5. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: [электрон.-библиотеч. система] / О-во с огранич. ответственностью «Директ-Медиа». - [М.], 2001 - 2010. - Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru>, требуется авторизация. (дата обращения: 19.01.2017).
6. Электронная библиотека [Электронный ресурс] // Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/library>, свободный (дата обращения: 19.01.2017).
7. Экономика труда [Электронный ресурс] / Федеральный образовательный портал по социологии, экономике и менеджменту. - [М], 2012. - Режим доступа: <http://ecsocman.hse.ru/net/16000159>, свободный, (дата обращения: 19.01.2017).

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (ауд. № 313, № 315, № 317, 131). Экран, компьютер с подключением к локальной сети института, и выходом в Интернет, звуковой усилитель, антиподавитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная

*Лаборатория личностного и профессионального развития (ауд. № 233):* Полиграф «Фемида», компьютер с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, телевизор, колонки, DVD-проигрыватель, 2 музыкальных центра, видеокамера, 2 видеоманитофона, методические материалы (тесты, методики и т.п.), столы письменные, стулья, шкаф, трибуна настольная, стеллаж, доска аудиторная, ковровое покрытие; стекло для одностороннего просмотра для проведения фокус-групп

**Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (ауд. № 214, № 216, № 218).** Столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная

*Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Компьютерные классы (ауд. № 207, № 208). Библиотека, имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет (ауд. № 101, № 102, № 204, № 007):* 20 компьютеров с выходом в Интернет., автоматизированную библиотечную информационную систему и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Университетская Информационная Система РОССИЯ», «Электронная библиотека диссертаций РГБ», «Научная электронная библиотека eLIBRARY», «EBSCO», «SAGE Premier». Система федеральных образовательных порталов «Экономика. Социология. Менеджмент», «Юридическая Россия», Сервер органов государственной власти РФ, Сайт Сибирского Федерального округа и др. Экран, компьютер с подключением к локальной сети филиала и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна, доска аудиторная. Наборы виртуального демонстрационного оборудования, наглядные учебные пособия.

*Специализированный кабинет для занятий с маломобильными группами (студенты с ограниченными возможностями здоровья) (ауд. № 174):* Экран, 12

компьютеров с подключением к локальной сети института и выходом в Интернет, звуковой усилитель, мультимедийный проектор, столы аудиторные, стулья, трибуна настольная, доска аудиторная, офисные кресла