



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Институт социальных наук
Кафедра социальной работы**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института,
доцент И.А. Журавлева

«18» марта 2026 г.



Рабочая программа дисциплины (модуля)

Б1.О.14 КОНФЛИКТОЛОГИЯ И МЕДИАЦИЯ

Направление подготовки **39.03.02 Социальная работа**

Направленность (профиль): **Социальная работа с различными группами населения**

Квалификация (степень) выпускника: **бакалавр**

Форма обучения: **заочная**

(с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)

Согласовано с УМК ИСН ИГУ

Протокол № 7 от «18» марта 2026 г.

Председатель, проф.

 Грабельных Т.И.

Рекомендовано кафедрой социальной работы

Протокол № 6 от «17» марта 2026 г.

Зав. кафедрой,

доцент  Решетникова Е.В.

Иркутск, 2026 г.

Содержание

	стр.
I. Цели и задачи дисциплины (модуля)	3
II. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.	3
III. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)	3
IV. Содержание и структура дисциплины (модуля)	5
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов	
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	
4.3 Содержание учебного материала	
4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов	
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)	
V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)	23
а) перечень литературы	
б) периодические издания	
в) список авторских методических разработок	
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	
VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	24
6.1. Учебно-лабораторное оборудование:	
6.2. Программное обеспечение:	
6.3. Технические и электронные средства обучения:	
VII. Образовательные технологии	24
VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации	27

I. Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цели:

Целью освоения дисциплины «Конфликтология и медиация» является:

– сформировать у студентов навыки медиации и регулирования и оптимизации конфликтов в практике работы с молодежью.

Задачи:

- Охарактеризовать объект и предмет конфликтологии, связь с другими дисциплинами, изучающими социальные отношения;
- Ознакомить студентов со структурой, границами и стадиями развития конфликта;
- Выявить наиболее распространенные причины и механизмы регулирования конфликтов;
- Проанализировать конфликт как особую форму социального взаимодействия;
- Научить диагностике, прогнозированию, регулированию конфликта;
- Ознакомить с распространенными стилями и тактиками поведения в конфликте;
- Совершенствовать умения противостоять манипулятивным воздействиям;
- Развить практические навыки посреднической деятельности в конфликте;
- Обучить методам профилактики конфликтов на рабочем месте;
- Сформировать оптимальную модель поведения специалиста по работе с молодежью в конфликтной ситуации.
- Раскрыть содержание медиации как социальной технологии;
- Ознакомить студентов с принципами, стадиями, видами медиации;
- Выявить наиболее распространенные причины и механизмы обращения к медиатору;
- Проанализировать медиацию как особую форму регулирования спорных вопросов;
- Научить проведению кратковременных сеансов медиации, коучингов;
- Ознакомить с распространенными стилями и тактиками медиации;
- Совершенствовать умения противостоять манипулятивным воздействиям клиентов и инициировать согласие;
- Развить практические навыки посреднической деятельности в конфликте;
- Ознакомить с профессионально-этическими качествами медиатора, профессиональными требованиями;
- Изучить нормативно-правовые основы медиации.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Учебная дисциплина (модуль) Б1.О.14 «Конфликтология и медиация» относится к обязательной части программы.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Социология

Демография

Ознакомительная практика

Социология молодежи

Психологические основы работы с молодежью

Семьеведение и феминология

Технологическая (проектно-технологическая практика)

Молодежная культура и субкультуры

Социально-педагогическая виктимология

Социально-психологический тренинг и игропрактики

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Преддипломная практика

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа, направленность (профиль): Социальная работа с различными группами населения.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<i>ОПК-2 Способен к критическому анализу и содержательному объяснению социальных явлений и процессов на основе научных теорий, концепций, подходов</i>	ИДК _{ОПК2.3} Моделирует и вырабатывает предложения и рекомендации для принятия решений	Знает: – технологии осуществления социального взаимодействия с различными категориями населения Умеет: Разрабатывать программы социального взаимодействия с различными категориями населения, планировать мероприятия по оптимизации социального взаимодействия Владеет: Методами и формами делового взаимодействия с различными категориями населения.
<i>ПК-3 Способен учитывать социальные, психологические и индивидуальные особенности детей, подростков и молодежи при организации профессиональной деятельности в молодежной среде</i>	ИДК _{ПК3.3} Применяет современные психолого-педагогические технологии в работе с молодежью	Знает: – основы медиации Умеет: Осуществлять медиацию Владеет: Технологией медиации

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов,
в том числе 1 зачетная единица, 0 часов на экзамен (при наличии)

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 0 часов

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)				Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа (в том числе, внеаудиторная СР, КСР)	
					Лекция	Семинар/ Практическое, лабораторное занятие/	Консультация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Тема 1. История развития зарубежной и отечественной конфликтологии.	8	13	1	0,5	0,5		12	тест
2	Тема 2. Типология, этапы и структура конфликтов.	8	13	1	0,5	0,5		12	Ролевая игра, контрольная работа, кейс

3	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	8	13	1	0,5	0,5	12	Ролевая игра, круглый стол
4	Тема 4. Стили и тактики поведения в конфликте.	8	13	1	0,5	0,5	12	Ролевая игра, контрольная работа
5	Тема 5. Технология переговорного процесса.	8	13	1	0,5	0,5	12	Ролевая игра
6	Тема 6. Управление конфликтом.	8	13	1	0,5	0,5	12	Ролевая игра
7	Тема 7. Медиация как технология АРС.	8	10	2	1	1	12	дискуссия
8	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	8	14	2	1	1	12	коллоквиум
9	Тема 9. Принципы и этапы медиации.	8	14	2	1	1	12	ролевая игра
10	Тема 10. Инструменты медиации.	8	17	2	1	1	15	Ролевая игра
11	Тема 11. Медиативное соглашение	8	16	1	0,5	0,5	15	Ролевая игра
12	Тема 12. Отрасли медиации	8	16	1	0,5	0,5	15	Доклад
	Итого:				8	8	153	

4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы (в том числе КСР) обучающихся по дисциплине

Заочная форма обучения

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
6	Тема 1. История развития зарубежной и отечественной конфликтологии.	Подготовка к форме текущего контроля: тест	7 дней	12	тест	Анцупов, А. Я. Словарь конфликтолога [Текст] : научное издание / А. Я. Анцупов, А. И. Шпилов. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 528 с. Денисов, С. Б. Конфликтология в социальной работе : учеб. пособие / С. Б. Денисов ; Мордовский гос. ун-т им. Н. П. Огарева. - 2-е изд., испр. и доп. - Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2008. - 79 с.
6	Тема 2. Типология, этапы и структура конфликтов.	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра, контрольная работа, кейс	7 дней	12	Ролевая игра, контрольная работа, кейс	Козырев, Г. И. Основы конфликтологии [Текст] : учеб. для студ. образоват. учрежд. сред. проф. образования / Г. И. Козырев. - М. : Форум : Инфра-М, 2007. - 319 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
6	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра, круглый стол	7 дней	12	Ролевая игра, круглый стол	Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Текст] : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский. - Москва: ИТК "Дашков и К", 2015. - 240 с.
6	Тема 4. Стили и тактики поведения в конфликте.	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра, контрольная работа	7 дней	12	Ролевая игра, контрольная работа	Попова, В. В. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. В. Попова. - ЭВК. - Иркутск: Оттиск, 2013. - Режим доступа: ЭЧЗ "Библиотех".
6	Тема 5. Технология переговорного процесса.	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра	7 дней	12	Ролевая игра	Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
6	Тема 6. Управление конфликтом.	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра	7 дней	12	Ролевая игра	Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
6	Тема 7. Медиация как технология АРС.	Подготовка к форме текущего контроля: дискуссия	7 дней	12	дискуссия	Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
6	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	Подготовка к форме текущего контроля: коллоквиум	7 дней	12	коллоквиум	Зеленков, М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт"
6	Тема 9 . Принципы и этапы медиации.	Подготовка к форме текущего контроля: ролевая игра	7 дней	12	ролевая игра	Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
6	Тема 10. Инструменты медиации.	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра	7 дней	15	Ролевая игра	Попова, В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.
6	Тема 11. Медиативное соглашение	Подготовка к форме текущего контроля: Ролевая игра	7 дней	15	Ролевая игра	Официальный сайт М.Е.Литвака [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.litvak.ru Официальный сайт бизнес-тренера Самоукиной Н.В. [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.samoukina.ru
6	Тема 12. Отрасли медиации	Подготовка к форме текущего контроля: Доклад	7 дней	15	Доклад	5. Сайт «Медиация: конфликт-менеджмент» [Электронный ресурс]. Режим доступа: www.conflict-mediation.ru

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				153		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				153		

Примечание: В соответствии с п.п. 27, 28,30,31 Приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 N301»Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 14.07.2017 N 47415) образовательная деятельность по образовательной программе проводится: в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (далее – контактная работа) в форме самостоятельной работы обучающихся и в иных формах, определяемых организацией. Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводится в электронной информационно-образовательной среде.

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся),

занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия),

групповые консультации,

индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

иную контактную работу (при необходимости), предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, определяемую организацией самостоятельно.

4.3.Содержание учебного материала

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

Заочная форма обучения

№ п/н	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)*
			Всего часов	Из них практическая подготовка		
1	2	3	4	5	6	7
	1	Тема 1. История гия зарубежной и отечественной ликтологии.	1	1	тест	ИДК _{ОПК2.3}
	2	Тема 2. Типология, и структура ликтов.	1	1	Ролевая игра, контрольная работа, кейс	ИДК _{ОПК2.3}
	3	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	1	1	Ролевая игра, круглый стол	ИДК _{ОПК2.3}
	4	Тема 4. Стили и тактики поведения в конфликте.	1	1	Ролевая игра, контрольная работа	ИДК _{ОПК2.3}
	5	Тема 5. Технология переговорного процесса.	1	1	Ролевая игра	ИДК _{ОПК2.3}
	6	Тема 6. Управление конфликтом.	1	1	Ролевая игра	ИДК _{ОПК2.3}
	7	Тема Медиация технология АРС.	2	2	дискуссия	ИДК _{ПК3.3}
	8	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	2	2	коллоквиум	ИДК _{ПК3.3}
	9	Тема 9. Принципы и этапы медиации.	2	2	ролевая игра	ИДК _{ПК3.3}
10	10	Тема 10. Инструменты медиации.	2	2	Ролевая игра	ИДК _{ПК3.3}
11	11	Тема 11. Медиативное соглашение	1	1	Ролевая игра	ИДК _{ПК3.3}
12	12	Тема 12. Отрасли медиации	1	1	Доклад	ИДК _{ПК3.3}

*Указать компетенции и их индикаторы.

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	2	3	4	5
	Тема 1. История развития зарубежной и отечественной конфликтологии.	Составьте 10 вопросов по истории развития западной конфликтологии с четырьмя вариантами ответов, к тесту приложите ключ Составьте 10 вопросов по истории развития отечественной конфликтологии с четырьмя вариантами ответов, к тесту приложите ключ	ОПК-2	<i>ИДК_{ОПК2.3}</i>
	Тема 2. Типология, этапы и структура конфликтов.	Подготовьтесь к контрольной работе «Типология социальных конфликтов». Выберите 5 классификаций и приведите пример на каждый вид конфликта Проведите анализ кейса по теме: «Структура конфликта», составьте карту конфликта Составьте негативный и позитивный образ оппонента с помощью аргументированных и неаргументированных оценок	ОПК-2	<i>ИДК_{ОПК2.3}</i>
	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	1. Напишите эссе «Феномен агрессивности современного человека». 2. Подготовьтесь к круглому столу «Агрессивность как причина конфликтов» 3. Осуществите самотестирование по	ОПК-2	<i>ИДК_{ОПК2.3}</i>

		методике Басса-Дарки с составлением индивидуального профиля агрессивности Работа по группам «Негативные функции конфликта», «Позитивные функции конфликта», представление результатов, обсуждение		
	Тема 4. Стили и тактики поведения в конфликте.	1. Тестирование по методике Томаса 2. Ролевая игра «Автобус» 3. Подготовка и выполнение контрольной работы «Стили поведения в конфликте» с приведением примеров из практики социальной работы 4. Выполнение контрольной работы «Тактики поведения в конфликте по Р.Фишеру и У.Юри» 5. Деловая игра «Противодействие манипуляции» 6. Составление таблицы по В.В.Козлову, А.А.Козловой (название тактики, практический пример, психологическая защита без применения конфликтогенов) 7. Анализ видеофрагментов приемов манипулирования	ОПК-2	<i>ИДК_{ОПК2.3}</i>
	Тема 5. Технология переговорного процесса.	1. Деловая игра «Собрание» 2. Построение модели «Я-обращения» 3. Анализ НАОС	ОПК-2	<i>ИДК_{ОПК2.3}</i>
	Тема 6. Управление конфликтом.	Подготовка к тестированию и ролевой игре	ОПК-2	<i>ИДК_{ОПК2.3}</i>

	Тема 7. Медиация как технология АРС.	Подготовка к докладу	ПК-3	ИДК _{ПК3.3}
	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	Изучение нормативных основ медиации	ПК-3	ИДК _{ПК3.3}
	Тема 9 . Принципы и этапы медиации.	Подготовка к ролевой игре «Медиация»	ПК-3	ИДК _{ПК3.3}
10	Тема 10. Инструменты медиации.	Изучение эхо-техники, герменевтического анализа, деконструкции в рамках нарративной медиации	ПК-3	ИДК _{ПК3.3}
11	Тема 11. Медиативное соглашение	Освоение навыка разработки, коррекции и подписания медиативного соглашения	ПК-3	ИДК _{ПК3.3}
12	Тема 12. Отрасли медиации	Подготовка к докладу	ПК-3	ИДК _{ПК3.3}

4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студента неразрывно связана с учебным процессом и преследует две цели: сформировать дидактико-методическую компетентность будущего специалиста и развить в нем стремление к профессионально-нравственному самосовершенствованию. Ведущая функция преподавателя в самостоятельной работе – это функция определения цели, содержания деятельности, сроков выполнения задания, форм отчетности.

По типу самостоятельных работ самостоятельная работа студентов по изучению курса «Конфликтология и медиация» подразделяется на воспроизводящую, реконструктивную, эвристическую и исследовательскую. Рассмотрим подробнее.

1. Воспроизводящая - студент действует по инструкции преподавателя, который определяет объем задания, расшифровку проблемы, вопросы и задания для самоконтроля, сроки консультаций и форму контроля. К такому типу можно отнести контрольную работу.

Контрольная работа – форма промежуточного контроля, применяемая для оценки знаний по базовым темам курса «Конфликтология и медиация». Контрольная работа состоит из 2-х заданий, одно из которых направлено на проверку знаний, а второе – на проверку компетенций. Контрольная работа занимает часть (40 минут) или полное учебное занятие (1ч.20 мин.) с разбором правильных решений на следующем занятии. В процессе изучения курса «Конфликтология и медиация» предусмотрено проведение 3 контрольных работ по темам: «Типология социальных конфликтов», «Основные стили поведения в конфликте» и «Тактики поведения в конфликте».

1. Контрольная работа по теме «Типология конфликтов».

Задание: 1. сделайте выбор в пользу любых 5-ти классификаций и дайте определение каждому виду конфликта. 2. Приведите развернутые примеры на каждый вид конфликта.

2. Контрольная работа по теме «Основные стили поведения в конфликте»

Задание: 1. Перечислите все стили и дайте определения. 2. Приведите развернутые примеры на каждый стиль поведения в конфликте в сфере работы с молодежью.

3. Контрольная работа по теме «Тактики поведения в конфликте».

Задание: 1. Перечислите все группы тактик по Р.Фишеру и У. Юри и дайте им краткую характеристику. 2. Приведите развернутые примеры на каждую группу применения тактик в сфере работы с молодежью.

Критерии оценки контрольной работы:

1. Раскрытие понятий;
2. Самостоятельность, логичность, адекватность приводимых примеров;
3. Наличие примеров из профессиональной сферы будущих специалистов.

2. Реконструктивная - самостоятельные работы имеют целью инициировать студентов к самостоятельному решению сообщаемой преподавателем общей проблемы, основывающихся на имеющихся знаниях, сформированных навыках. Данный тип самостоятельной работы реализуется за счет применения метода кейс-стади.

Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов. Кейсы могут применяться как для аудиторной самостоятельной работы, так и для внеаудиторной.

Цель кейс-метода: обучение навыкам анализа ситуаций и нахождения оптимального количества решений.

Примерные варианты кейса:

1. К девочке 10 лет, находящейся в оздоровительном лагере, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала вожатая на посещение зоогалереи. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее допустили к работе с детьми.

2. Один из сотрудников Молодежного кадрового центра постоянно выходит покурить, от него и от его одежды пахнет не очень приятно. Сотрудники, которые работают с ним в одном кабинете, стараются не вешать верхнюю одежду в общий шкаф из-за того, что запах затем останется и на их вещах. Курящему сотруднику были высказаны претензии, но ничего не меняется.

3. На работу в ЦСИУМ была принята секретарь руководителя. На службу секретарь являлась в красных лакированных сапогах, коротком топе, колготках в сеточку. Одна из

сотрудниц, давно работающая в организации, пыталась обсудить с ней вопрос внешнего вида. Приведем диалоги. Диалог №1. «Вы считаете приемлемым такой внешний вид для секретаря директора?» Ответ: «А что такого?» «Вы не считаете, что надетые на вас вещи приемлемы для кафе, ресторанов и других заведений, а не для работы?» «А что такого?» «Вы читали ваш трудовой договор? В нем ясно сказано, как должен выглядеть сотрудник на работе» «Да, читала, ну и что?» «Ваш внешний вид не соответствует вашей должности. Нам неприятно, что у нас в коллективе появилась такая сотрудница». «Ну и ладно, хорошо». На следующий день секретарь явилась в офисном костюме, но с густо накрашенным лицом. Получила замечание по поводу косметики. Диалог №2. «Вы в зеркало себя видели? Это вы считаете нормальным?» «Я решила, что я очень мило выгляжу» «У нас не притон. Если вы хотите производить впечатление на мужчин, вам надо выбрать другое место работы».

4. После проведения профилактической лекции сотрудником Областного Центра СПИД для студентов медицинского университета, к нему подошел студент и стал в резкой форме высказываться, что он не понимает, зачем нужна эта лекция, у него отняли время от пар, которое не восполнить, и он требует, чтобы такие лекции больше не проводились во время его занятий.

5. Новый сотрудник Дома молодежи, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает...

Задание: 1. проведите анализ конфликтной ситуации и выявите основные элементы конфликта (объект, непосредственные и опосредованные субъекты, среда, ресурсы сторон, причина). 2. выявите оптимальный способ завершения данной конфликтной ситуации. 3. Составьте карту конфликта.

Критерии оценки кейса:

1. Использование терминологического аппарата курса при разборе кейса.
2. Креативность мышления.
3. Понимание роли и функций специалиста в регулировании конфликтов.

3. Эвристическая – в основе данных работ- нестандартные ситуации, поиск, самостоятельная формулировка и обоснование идей и путей ее решения. К такому типу относятся деловые и ролевые игры.

Деловая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие специалисты по социальной работе должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены условия для просмотра игры зрителями и жюри.

Результаты игры обсуждаются участниками, зрителями, преподавателями и оцениваются преподавателем или комиссией из преподавателей.

Желательна видеозапись фрагментов игры для просмотра и анализа в дальнейшем.

1. Деловая игра «Автобус».

Порядок проведения: 1. участникам выдаются карточки с указанием стиля (игнорирование, приспособление, компромисс, сотрудничество, борьба). 2. Разыгрывается конфликтная ситуация: в автобус, где все посадочные места заняты, входит бабушка (женщина с ребенком, инвалид и т.д.) и просит пассажиров уступить место.

Задача игры – изучить на практике реализацию стилей поведения в конфликте, провести анализ успешности и адекватности применения стиля.

Критерии оценки деловой игры:

1. владение методикой регулирования конфликтов;
2. Адекватность применения методов;
3. Владение навыками конструктивной коммуникации.

2. Деловая игра «Собрание».

Порядок проведения: 1. распределение участников на 2 группы – коллектив и администрация; 2. выбор из числа «администрации» директора, зам. директора, начальника отдела кадров, гл.бухгалтера, зам. директора по АХЧ; 3. разыгрывается конфликтная ситуация.

Задача игры – изучить на практике реализацию тактик поведения в конфликте, манипулирования и контрманипуляции.

Критерии оценки деловой игры:

1. владение методикой активной и пассивной защиты от манипуляции;
2. Адекватность применения тактик;
3. Владение навыками конструктивной коммуникации.

4. Исследовательская – задания носят творческий характер. Через творческое задание студент глубоко проникает в сущность изучаемого вопроса, находит новые пути решения проблем. К такому типу работ относится эссе.

Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Конфликтология и медиация», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

Тема эссе «Феномен агрессивности современного человека».

Задание: в ходе написания эссе предоставьте ответы на 2 вопроса.

1. Соотношение понятий «агрессия», «агрессивность», «конфликт»;
2. Меры по легитимизации агрессии в обществе и на личностном уровне.

Технические требования к написанию эссе: напечатанный текст, шрифт 14, интервал – 1,5, объем – 4 листа формата А4.

Цель эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных умозаключений.

Критерии оценки эссе:

- самостоятельность выполнения,
- способность аргументировать положения и выводы,
- обоснованность, четкость, лаконичность, оригинальность постановки проблемы,
- уровень освоения темы и изложения материала (обоснованность отбора материала, использование первичных источников, способность самостоятельно осмыслять факты, структура и логика изложения).

4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) выполнение курсовой работы не предусмотрено учебным планом

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература:

Зеленков М. Ю. Конфликтология [Текст] : учебник / М. Ю. Зеленков. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2015. - 324 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.

Попова В. В. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учеб. пособие / В. В. Попова ; Байкальский гос. ун-т экономики и права, Иркутский гос. ун-т, Ин-т соц. наук. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2006. - 143 с.

Сорокина Е. Г. Конфликтология в социальной работе [Текст] : учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. - Москва : ИТК "Дашков и К", 2014. - 282 с. ; нет. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: ЭБС "Рукопт". - Неогранич. доступ.

Дополнительная литература:

1. Попова В. В. Роль креативной среды учреждений образования в профилактике деструктивных явлений среди молодежи/ Ю. Ю.Толстопятов, В. В. Попова //В поисках социальной истины : материалы II Международной научно-практической конференции. Иркутск, 30 ноября 2020 г. / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. О. А. Полюшкевич, Г. В. Дружинина. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2020. – 1 электрон. опт. диск. (CD-ROM). – Загл. с этикетки диска. - с.587-595
2. Попова В. В. Специфика переживания социальной травмы в условиях пандемии COVID-19/ В. В. Попова // Социальная консолидация и социальное воспроизводство современного российского общества: ресурсы, проблемы, и перспективы : материалы VII Международной научно-практической конференции. Иркутск, 15 февраля 2021 г. / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. О. А. Полюшкевич. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2021. – 1 электронный оптический диск (CD-ROM). – Заглавие с этикетки диска.- с. 378-384
3. Попова В. В. Нормативно-правовые аспекты формирования профессиональной готовности студентов направления «Социальная работа»/ В. В. Попова // Социальные институты в правовом измерении: теория и практика : материалы III Всероссийской научно-практической конференции с международным участием. Иркутск, 15 марта 2021 г. / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. О. А. Полюшкевич, Г. В. Дружинина. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2021. – 1 электронный оптический диск (CD-ROM). – Заглавие с этикетки диска. <https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1905-3.2021.1-502> – с.202-207
4. Попова В. В. Психолого-педагогические условия формирования профессиональной идентичности студентов направления «Социальная работа»/ Попова В. В. //В поисках социальной истины : материалы III Международной научно-практической конференции. Иркутск, 29 ноября 2021 г. / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. О. А. Полюшкевич. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2021. – 1 электронный оптический диск (CD-ROM). – Заглавие с этикетки диска. <https://doi.org/10.26516/978-5-9624-1985-5.2020.1-461> - С.389-395 - С.389-395
5. Попова В. В. Специфика социально-трудовых конфликтов в условиях пандемии COVID-19/ В. В. Попова, С. С. Московский// Социальная консолидация и социальное воспроизводство современного российского общества: ресурсы, проблемы, и перспективы : материалы VIII Международной научно-практической конференции. Иркутск, 21 февраля 2022 г. / ФГБОУ ВО «ИГУ» ;

под общ. ред. О. А. Полюшкевич. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2022. <https://doi.org/978-5-9624-2014-1.2022.1-309> - С.199-206

6. Попова В.В. Актуальные вопросы применения психосоциальных технологий в профессиональной подготовке специалистов по социальной работе/ В. В. Попова, Т.В.Гладкова// Методология предотвращения угроз в XXI веке : сборник научных трудов / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; [науч. ред. Т. И. Грабельных]. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2022. – 1 электронный оптический диск (CD-ROM). – Заглавие с этикетки диска. <https://doi.org/10.26516/978-5-9624-2034-9.2022.1-750>
7. Попова В.В. Трансформация деловых взаимодействий в современной интернет-среде/ В. В. Попова, А.В.Попов // Социальная реальность виртуального пространства : материалы IV Международной научной конференции. Иркутск, 26 сентября 2022 г. / ФГБОУ ВО «ИГУ» ; под общ. ред. О. А. Полюшкевич. – Иркутск : Издательство ИГУ, 2022. – 1 электронный оптический диск. – Заглавие с этикетки диска.

б) периодические издания *нет*

в) список авторских методических разработок: *рабочая программа дисциплины в образовательном портале ИГУ Edusa*

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Национальный цифровой ресурс ЭБС «Издательство Лань» (адрес доступа: <http://e.lanbook.com/>): ООО «Издательство Лань». Контракт № 274/22 от 28.10.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 600 000 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС ЭЧЗ «Библиотех» (адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>): ООО «Библиотех». ООО «Интеллект». Контракт 068/22 от 31.05.2022 г. – 3 назв. Срок действия: бессрочный. Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

«Рукопт» (Адрес доступа: <http://rucont.ru/>): Контракт № 286/22 от 08.11.2022г.; Акт от 14.11.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 241 311 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» (адрес доступа: <http://ibooks.ru/>): ООО «Айбукс» Контракт № 275/22 от 08.11.2022 г.; Акт №258 от 14.11.2022 г. Срок действия по 13.11.2023 г. Цена контракта: 265 348 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ неограниченному числу пользователей из любой точки сети Интернет.

Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт» (адрес доступа: <https://urait.ru/>): ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 250/22 от 14.09.2022г.; Срок действия по 17.10. 2023 г. Цена контракта: 821 465 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно, приложения к Контракту. Электронные версии печатных изданий по различным отраслям знаний, свыше 10,6 тыс. назв.

Электронная библиотека ИД Гребенников (адрес доступа: <http://grebennikon.ru/>): ООО «ИД «Гребенников», ООО «ИД «Гребенников», контракт № 295/22.; Акт от 02.12.22 г. Срок действия с 01.01.2023 по 31.12.2023 г. Цена контракта: 94 759 руб. Количество пользователей: круглосуточный доступ из любой точки сети Интернет, количество одновременных доступов согласно приложения к Контракту. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 28 назв., альманахов – 49 назв., видеоматериалы – 232 назв.

Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» (адрес доступа: <http://elibrary.ru>): ООО «НЭБ», Контракт № 334/22 от 05.12.2022 г.; Акт от 19.12.2022 г.

Срок действия по 31.12. 2023 г. Цена контракта: 527 489,00 руб. Количество пользователей неограниченное, доступ в локальной сети вуза. Характеристика: полные тексты статей из журналов по подписке - 49 наим.; доступ к архивам в течение 9 лет, следующих после окончания срока обслуживания; полные тексты статей из журналов свободного доступа.

ЭКБСОН (адрес доступа: <http://www.vlibrary.ru>): Соглашение № 84 ЭКБСОН от 15.10.2015 о сотрудничестве в области развития Информационной системы доступа к электронным каталогам библиотек сферы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса. Исполнитель: Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственная публичная научно-техническая библиотека России». Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Единая информационная система доступа к электронным каталогам библиотечной системы образования и науки в рамках единого Интернет-ресурса на основе унифицированного каталога библиотечных ресурсов

Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» (НЭБ) (Адрес доступа: <http://нэб.рф>): Федеральное государственное бюджетное учреждение «Российская государственная библиотека». Договор № 101/НЭБ/0760 от 14.09.2015 о предоставлении доступа к Национальной электронной библиотеке. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений, с компьютеров сети ИГУ. Доступ к совокупности распределенных фондов полнотекстовых электронных версий печатных, электронных и мультимедийных ресурсов НЭБ, а также к единому сводному каталогу фонда НЭБ.

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): ООО «Информационный Центр ЮНОНА». Договор о сотрудничестве от 15.10.2018. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Характеристика: правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

Научная библиотека Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: <http://ellib.library.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Образовательный портал Иркутского государственного университета [Офиц. сайт]. URL: <http://educa.isu.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Офиц. сайт]. URL: <http://ecsocman.hse.ru> (дата обращения: 02.03.2023).

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» (адрес доступа: в локальной сети НБ ИГУ): Договор № Б/12 об информационно-правовом сотрудничестве между ООО «Гарант-Сервис-Иркутск» и Федеральное государственное бюджетное управление высшего профессионального образования «Иркутский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ИГУ») от 16.11.2012; Регистрационный лист № 38-70035-003593 от 21.11.2012. Срок действия – до расторжения сторонами. Цена контракта: на безвозмездной основе. Количество пользователей: без ограничений. Правовая БД – законодательство РФ, международное право, юридическая литература.

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

664003, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Ленина, 3, учебный корпус №3, ауд. 111 (этаж 1, помещение 19):

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, для курсового проектирования, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации на 48 рабочих мест (41,4 кв.м), оборудованная специализированной (учебной) мебелью (столы,

скамьи, меловая доска, переносная доска); оборудованием для презентации учебного материала по дисциплине «Конфликтология и медиация»: Проектор Acer X1323WHP колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Конфликтология и медиация».

Компьютерный класс (учебная аудитория) для организации самостоятельной работы, курсового проектирования на 16 рабочих мест, оборудованная специализированной (учебной) мебелью (компьютерные столы, стулья, переносная доска); Системные блоки: (Athlon x2 245, ОЗУ 4Gb) – **1шт**, (i3-2120, ОЗУ 8Gb) – **2шт**, (Celeron G1840, ОЗУ 8Gb) – **2шт**, (Celeron G4900, ОЗУ 8Gb) – **4шт**, (Core 2 Duo E8600, ОЗУ 2Гб) – **1шт**, (Core 2 Duo E8400, ОЗУ 3Гб) – **1шт**, (Celeron G3930, ОЗУ 8Gb) – **2шт**, (Celeron G1840, ОЗУ 8Gb) – **1шт**, (i5-2500, ОЗУ 8Гб) – **1шт**, (Celeron G3930, ОЗУ 16Gb) – **1шт**. Монитор LG Flatron E2242C – **12шт**, Монитор Samsung 943N – **1шт**, Монитор LG Flatron L1752TR – **1шт**, Монитор Acer AL1717 – **1шт**, Монитор Samsung 720N – **1шт**. Оснащен неограниченным доступом к сети Интернет: мобильный мультимедиа проектор Acer X1323WHP, переносной экран, колонки; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Конфликтология и медиация», с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

6.2. Программное обеспечение:

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробные сведения приведены на сайте ИГУ: ЦНИТ. РЕЕСТР программного обеспечения 2023 – <https://isu.ru/ru/employee/license/main/>).

В ИСН ИГУ имеется программное обеспечение:

1. Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия Multiple License RU (65195558) Platforms (11447921 Государственный контракт № 03-019-13, 19.06.2013, бессрочно).

2. Microsoft® Office Standart 2010. Номер Лицензии Microsoft 60642086. Лицензия от 11.07.2012; бессрочно.

3. Kaspersky Free (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <http://www.kaspersky.ru/free-antivirus>; бессрочно.

4. 7zip (ежегодно обновляемое ПО) Условия использования по ссылке: <https://www.7-zip.org/license.txt>; бессрочно

5. WinRAR Государственный контракт № 04-175-12 от 26.11.2012, бессрочно.

6. Программа для статистической обработки данных SPSS Statistics 17.0 (SPSS Base Statistics; кол-во 16; сублицензионный договор №2008/12-ИГУ-1 от 11.12.2008 г. бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; лицензионный договор №20091028-1 от 28.10.2009 г.; бессрочно; IBM SPSS Custom Tables; кол-во 7; сублицензионный договор №АЛ120503-1 от 03.05.2012 г.; бессрочно); IBM SPSS Statistics 22 (IBM SPSS Statistics Base Campus Edition, IBM SPSS Custom Tables; кол-во 15; лицензионный договор №20161219-2 от 26.12.2016 г.; бессрочно).

8. «Антиплагиат.ВУЗ», 25 тыс. проверок договор №5789/347/22 от 30.12.2022, на 1 год.

9. Acrobat Professional 10.0 WIN АОО License RU (65083701) Cetificate Number: 9435977 Котировка № 03-165-11 от 23.11.2011 Дата лицензии 09.12.2011; бессрочно

10. CorelDRAW Graphics Suite X7 Education Lic (5-50) СУБЛИЦЕНЗИОННЫЙ ДОГОВОР № ЦПП/ - Лиц. договор / 326 от 23 января 2015 г. Corel License number: 081571. Лицензия от 30.01.2015; бессрочно.

11. Mozilla Firefox (ежегодно обновляемое ПО). Условия правообладателя (Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox>), бессрочно.

6.3. Технические и электронные средства:

VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для реализации основной образовательной программы «Конфликтология и медиация», предусмотрено широкое использование в учебной деятельности таких форм проведения занятий как:

- дискуссии;
- кейс-стади,
- психологическое тестирование,
- эксперименты,
- моделирование,
- ролевые игры,
- деловые игры,
- учебная беседа и пр.

К основным относятся:

1. Эссе. Эссе - самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Эссе должно содержать чёткое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария дисциплины «Конфликтология и медиация», выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе могут значительно дифференцироваться. Это может быть анализ собранных студентом конкретных данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации, подробный разбор предложенной преподавателем проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему, и т.д.

2. Кейс-метод. Кейс-метод - имитация реального события, сочетающая в себе в целом адекватное отражение реальной действительности. Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам виде проблем (кейсов), а знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.

3. Деловая и ролевая игра – инновационный метод оценки компетенций. Деловая игра представляет собой моделирование реальной ситуации, в которой будущие специалисты по социальной работе должны не только продемонстрировать свои знания в сфере конфликтологии, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью (коммуникабельность, инициативность, умение находить нестандартные решения). Деловая игра предполагает коллективную работу студентов, их взаимодействие, умение распределять роли. Проведение деловой игры на высоком профессионально-педагогическом уровне предполагает тщательную подготовку как со стороны преподавателя, так и со стороны студентов. Должна быть точно определена цель и конкретные задачи игры, охарактеризована игровая ситуация, определены правила, распределены предварительные задания и роли отдельных участников игры или сформированных из студентов команд, предусмотрены условия для просмотра игры зрителями и жюри.

**Наименование тем занятий с указанием форм/ методов/ технологий обучения:
Очная форма обучения**

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы//технологии дистанционного, интерактивного обучения	Количество часов
1	2	3	4	5
1	Тема 1. История развития семейной и отечественной психологии.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	4
2	Тема 2. Типология, этапы и структура конфликтов.	л/пр	Интерактивная лекция, тестирование	8
3	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	л/пр	Интерактивная лекция, тестирование	4
4	Тема 4. Стили и тактики поведения в конфликте.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	8
5	Тема 5. Технология переговорного процесса.	л/пр	Интерактивная лекция, кейс	4
6	Тема 6. Управление конфликтом.	л/пр	Интерактивная лекция, тестирование, круглый стол	8
7	Тема 7. Медиация технология АРС.	л/пр	Интерактивная лекция, тренинг	4
8	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	8
9	Тема 9 . Принципы и этапы медиации.	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	4
10	Тема 10. Инструменты медиации.	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	8
11	Тема 11. Медиативное соглашение	л/пр	Интерактивная лекция, деловая игра	4
12	Тема 12. Отрасли медиации	л/пр	Интерактивная лекция, деловая игра	8
Итого часов:				72

Заочная форма обучения

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы//технологии дистанционного, интерактивного обучения	Количество часов
--------------	---------------------	--------------------	---	-------------------------

1	2	3	4	5
1	Тема 1. История развития семейной и отечественной психологии.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	1
2	Тема 2. Типология, этапы и структура конфликтов.	л/пр	Интерактивная лекция, тестирование	1
3	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	л/пр	Интерактивная лекция, тестирование	1
4	Тема 4. Стили и тактики поведения в конфликте.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	1
5	Тема 5. Технология переговорного процесса.	л/пр	Интерактивная лекция, кейс	1
6	Тема 6. Управление конфликтом.	л/пр	Интерактивная лекция, тестирование, круглый стол	1
7	Тема 7. Медиация технология АРС.	л/пр	Интерактивная лекция, тренинг	2
8	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	л/пр	Интерактивная лекция, дискуссия	2
9	Тема 9 . Принципы и этапы медиации.	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	2
10	Тема 10. Инструменты медиации.	л/пр	Интерактивная лекция, ролевая игра	2
11	Тема 11. Медиативное соглашение	л/пр	Интерактивная лекция, деловая игра	1
12	Тема 12. Отрасли медиации	л/пр	Интерактивная лекция, деловая игра	1
Итого часов:				16

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные материалы (ОМ):

Входное тестирование по дисциплине заключается в оценке знаний по психологии, теории и технологии социальной работы, степени владения обучающимися коммуникативными навыками.

Осуществляется в виде беседы и устного опроса.

Оценочные материалы текущего контроля формируются в соответствии с ЛНА университета

Оценочные материалы для промежуточной аттестации в форме (экзамена или зачета).

К экзамену студенты допускаются при условии выполнения всех самостоятельных работ, практических заданий и контрольной работы, предусмотренных программой курса.

1. Критерии оценки подготовки студента по дисциплине

В качестве видов текущего контроля знаний студентов предполагается применять:

- оценку участия студентов в ролевых и деловых играх, дискуссиях на семинарских и практических занятиях;

- проверку выполнения письменных домашних заданий;

- контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме);

- оценку качества выполнения самостоятельной работы под контролем преподавателя и др.

Данные текущего контроля дополняются промежуточной аттестацией студентов: тестированием (письменным или компьютерным), контрольными работами по ключевым темам.

Изучение дисциплины основано на постоянном текущем контроле знаний студентов. Предпочтение отдается анализу активности в течение семестра по всем заданиям. Итоговая оценка формируется по 100-балльной шкале. Она складывается из оценок отдельных работ и видов деятельности:

Контрольные мероприятия по дисциплине	Количество баллов	Разделы и темы дисциплины
Тест по истории конфликтологии	До 5	2,3
Участие в дискуссии	До 5	1,8
Эссе	До 5	6
Кейс	До 5	5
Контрольная работа 1	До 5	4
Контрольная работа 2	До 5	9
Контрольная работа 3	До 5	10
Круглый стол	До 5	6
Презентация негативного и позитивного образа оппонента	До 5	7
Таблица	До 10	10
Обработка результатов бланочного тестирования	До 10	6,9
Ролевая игра	До 5	9
Деловая игра 1	До 5	11
Деловая игра 2	До 5	12
Деловая игра 3	До 5	12
Социально-психологический тренинг	До 5	12
Презентация видеофрагментов	До 5	10
Составление памятки	До 5	1
Всего	100	

При оценке каждого вида учебной работы по дисциплине используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся в ФГБОУ ВО «Иркутский государственный университет».

Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости обучающихся основана на оценке

каждого вида учебной работы по дисциплине в рейтинговых баллах.

Количество баллов, полученных обучающимся по дисциплине в течение семестра (включая баллы за зачет), переводится в академическую оценку, которая фиксируется в зачетной книжке в соответствии со следующей таблицей:

Баллы, полученные обучающимся по дисциплине в течение семестра	Академическая оценка	
60...70 баллов	«удовлетворитель но»	«зачтено»
71...85 баллов	«хорошо»	
86...100 баллов	«отлично»	

Если количество баллов, которое наберет обучающийся в течение семестра, будет недостаточным для получения им положительной академической оценки по дисциплине, преподаватель вправе потребовать от обучающегося выполнения дополнительных заданий для получения большего количества баллов. Решение о возможности и форме выполнения обучающимся дополнительных заданий для получения большего количества баллов принимается преподавателем.

№	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Контролируемые компетенции/ индикаторы
1	2	3	4
1	тест	Тема 1. История развития режной и отечественной диктологии.	ИДК _{ОПК2.3}
2	Ролевая игра, контрольная работа, кейс	Тема 2. Типология, этапы уктура конфликтов.	ИДК _{ОПК2.3}
3	Ролевая игра, круглый стол	Тема 3. Причины и функции конфликтов.	ИДК _{ОПК2.3}
4	Ролевая игра, контрольная работа	Тема 4. Стили и тактики поведения в конflikте.	ИДК _{ОПК2.3}
5	Ролевая игра	Тема 5. Технология переговорного процесса.	ИДК _{ОПК2.3}
6	Ролевая игра	Тема 6. Управление конфликтом.	ИДК _{ОПК2.3}
7	дискуссия	Тема 7. Медиация технология АРС.	ИДК _{ПК3.3}
8	коллоквиум	Тема 8. Нормативно-правовые основы медиации.	ИДК _{ПК3.3}
9	ролевая игра	Тема 9 . Принципы и этапы медиации.	ИДК _{ПК3.3}
10	Ролевая игра	Тема 10. Инструменты медиации.	ИДК _{ПК3.3}
11	Ролевая игра	Тема 11. Медиативное соглашение	ИДК _{ПК3.3}
12	Доклад	Тема 12. Отрасли медиации	ИДК _{ПК3.3}

Перечень теоретических вопросов к экзамену

1. История развития отечественной конфликтологии.
2. История развития зарубежной конфликтологии.
3. Конфликтология как наука и практическая деятельность.
4. Типология конфликтов.
5. Функции конфликтов в обществе и на личностном уровне.
6. Причины конфликтов.
7. Прогнозирование конфликта.
8. Борьба как стиль поведения в конфликте.
9. Стадии развития конфликта.
10. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте.
11. Приспособление как стиль поведения в конфликте.
12. Игнорирование как стиль поведения в конфликте.
13. Тактики уловок по Р.Фишеру и У.Юри.
14. Принципиальные переговоры: 4 базовых пункта.
15. Содержание (структура) конфликта.
16. Профилактика конфликтов.
17. Психологическая защита от манипуляции.
18. Тактики соперничества по Дж.Рубин, Д.Пруйт и Ким Хе Сунг.
19. Диагностическая модель организационных конфликтов Л. Гринхелга.
20. Тактики манипулирования по В.В.Козлову, А.А.Козловой.
21. Управление конфликтом: краткая характеристика.
22. Регулирование конфликта.
23. Типология конфликтных личностей (по Дж.Г.Скотт).
24. Компромисс как стиль поведения в конфликте.
25. Приемы работы с агрессией и возражениями.
26. Виды АРС. Их краткая характеристика.
27. Функции медиатора.
28. Причины обращения к медиатору.
29. Социально-психологические проблемы медиаторов.
30. Содержание посреднической деятельности.
31. Области применения медиации.
32. Релевой диапазон медиатора.
33. Базовые принципы медиации.
34. Программы профессиональной подготовки медиаторов.
35. Домедиативная фаза: краткая характеристика.
36. Устранение психологических барьеров общения.
37. Профессионально-этические нормы медиатора при регулировании конфликтов.
38. Постмедиативная фаза: краткая характеристика.
39. Медиативная фаза: краткая характеристика.
40. Отличие профессиональной медиации от судебного разбирательства.
41. Тактики поведения в конфликтных ситуациях.
42. Переговоры как метод регулирования конфликтов.
43. Случаи применения медиации в практике социальной работы.
44. Европейский кодекс поведения для медиаторов.
45. Соглашение о проведении медиации.
46. Нормативно-правовые основы медиации.
47. Содействующая и оценочная медиация.
48. Семейная медиация.
49. Кокус и коучинг в медиации.
50. Ко-медиация как технология: общая характеристика.

Перечень репродуктивных вопросов к экзамену

Задания с единичным выбором. Выберите один правильный ответ

1. *Оппозиционная манера в поведении от пассивного сопротивления до активной борьбы против установившихся обычаев и законов:*

- а) негативизм
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

2. *Причины конфликта, связанные с индивидуально-психологическими особенностями их участников, обусловленные спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой:*

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

3. *Ситуативная провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта:*

- а) рефлексивное управление
- б) эскалация конфликта
- в) инцидент конфликта
- г) тактика поведения в конфликте

4. *Конфликты, предполагающие ограниченную сферу соперничества:*

- а) личностные
- б) канализируемые
- в) конфликты макроуровня
- г) горизонтальные

5. *Активный поиск путей совместного решения проблемы, удовлетворяющего обе стороны:*

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

6. *Импульсивен, недостаточно контролирует себя, ведет себя вызывающе, агрессивно, характерен высокий уровень притязаний, несамокритичен, во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других:*

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

7. *Конфликты, стимулирующие изменение, интеграцию и развитие структуры, способствующие возникновению новых форм деятельности и норм взаимоотношений, социализации и адаптации:*

- а) реальные

- б) полномасштабные
- в) конструктивные
- г) макросоциологические

8. Средства, которые могут быть задействованы оппонентами для реализации своих интересов в конфликте, это:

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта
- в) объект притязаний
- г) ресурсы сторон

9. Ключевая, самая напряженная фаза конфликта, когда происходит обострение противоречий между его участниками и закрепляются стереотипы, препятствующие конструктивной коммуникации:

- а) борьба
- б) инцидент
- в) эскалация
- г) кульминация

10. Стиль регулирования конфликта, используемый для снятия первоначального напряжения и выработки промежуточного решения, основанного на взаимных уступках:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

11. Принципиальное отличие медиации от суда состоит в следующем:

- а) медиация практически исключает вмешательство третьей стороны или делает его чисто формальным
- б) медиация предполагает максимальное активное участие сторон в разрешении конфликта
- в) медиация предполагает максимальное делегирование обеими сторонами своего влияния на процесс и исход, отказ от прав

12. Оригинальную тестовую методику определения склонности людей к одному из стилей поведения в конфликтной ситуации предложил:

- а) Г. Зиммель
- б) Р. Дарендорф
- в) Л. Козер
- г) К. Томас

13. Конфликт со слабоструктурированными интересами и количественным составом противоположных сторон:

- а) антагонистический конфликт
- б) неполный конфликт
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

14. Совокупность объективных условий конфликта, это:

- а) структура конфликта
- б) среда конфликта

- в) ресурсы сторон
- г) объект притязаний

15. Предконфликтная стадия развития конфликта НЕ включает:

- а) анализ конфликта
- б) формирование ресурсов
- в) формирование стратегии и тактик поведения
- г) формирование субъектов и объекта

16. Совместные действия с другим индивидом без отстаивания собственных интересов, подчинение своих интересов и амбиций интересам другого:

- а) компромисс
- б) игнорирование
- в) приспособление
- г) сотрудничество

17. Психологическое воздействие, нацеленное на изменение направления активности другого человека, выполненное настолько искусно, что остается незамеченным им:

- а) манипуляция
- б) эскалация
- в) инцидент
- г) тактика поведения

18. Целенаправленное воздействие, осуществляемое на всех этапах возникновения, развития и завершения конфликта, по минимизации причин, породивших конфликт и коррекции поведения участников конфликта:

- а) прогнозирование конфликта
- б) управление конфликтом
- в) разрешение конфликта
- г) объективация конфликта

19. Тест-опросник Басса-Дарки разработан в:

- а) 1991 г.
- б) 1957 г.
- в) 1885 г.
- г) 2009 г.

20. Роль, которую выполняет конфликт по отношению к обществу и его различным структурным образованиям:

- а) цена конфликта
- б) динамика конфликта
- в) функция конфликта
- г) цель конфликта

21. Беспокойство, повышенная тревожность, подозрительность, мрачное настроение, ощущение постоянной тоски, депрессии, раздражительность, приступы гнева относятся к:

- а) Интеллектуальным признакам стресса
- б) Физиологическим признакам стресса

- в) Поведенческим признакам стресса
- г) Эмоциональным признакам стресса

22. Тест-опросник Басса-Дарки оценивает степень агрессивности:

- а) по 16 индексам
- б) по 4 индексам
- в) по 3 индексам
- г) по 8 индексам

23. Употребление субъектом психологических средств устранения или ослабления ущерба, грозящего ему со стороны другого субъекта:

- а) манипуляция
- б) психологическая защита
- в) салютогенез
- г) приспособление

24. Классическим произведением современной конфликтологии стала работа «Функции социального конфликта», написанная:

- а) К. Боулдингом
- б) Г. Зиммелем
- в) Р. Дарендорфом
- г) Л. Козером

25. Общественно-экономические условия жизни, социально-политическое устройство общества и пр. относятся к:

- а) психологической среде конфликта
- б) социальной среде конфликта
- в) физической среде конфликта
- г) комплексной среде конфликта

26. Несбалансированное ролевое взаимодействие относится к такой группе причин конфликта как:

- а) социально-психологические
- б) объективные
- в) личностные
- г) организационные

27. Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные требования к окружающим, людям, с которыми работает, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, придает излишнее значение замечаниям окружающих и пр.:

- а) демонстративный тип.
- б) ригидный тип.
- в) сверхточный тип.
- г) неуправляемый тип.

28. Конфликт, в котором участвуют лица, не находящиеся друг у друга в подчинении:

- а) эскалирующий
- б) смешанный
- в) вертикальный
- г) горизонтальный

29. Конфликты, имеющие постоянно расширяющуюся сферу взаимодействия:

- а) канализируемые
- б) эскалирующие
- в) мнимый конфликт
- г) деструктивный конфликт

30. Совокупность физических, климатических и экологических условий и факторов, в которых протекает конфликт, это:

- а) психологическая среда конфликта
- б) физическая среда конфликта
- в) социальная среда конфликта
- г) совокупная среда конфликта

31. Выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание словесных ответов (проклятия, угрозы):

- а) физическая агрессия
- б) косвенная агрессия
- в) подозрительность
- г) вербальная агрессия

Вопрос 32. Ход развития, изменение конфликта под воздействием внутренних механизмов, а также внешних факторов и условий:

- а) цена конфликта
- б) динамика конфликта
- в) функция конфликта
- г) цель конфликта

Задания с множественным выбором. Выберите два правильных ответа

33. По степени проявления конфликты делятся на:

- а) агонистические
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) антагонистические

34. По последствиям конфликты делятся на:

- а) конструктивные
- б) полномасштабные
- в) неполные
- г) деструктивные

35. «перевод спора на личности», «капкан аванса», «негативный образ будущего», «информационная атака», «давление на жалость», «домыслы» - авторами этих тактик являются:

- а) Р.Фишер
- б) Л.Козер
- в) Козлов В.В.
- г). Козлова А.А.

Задания с множественным выбором. Выберите три правильных ответа

36. По своему характеру, с точки зрения реализации целей противоборства, завершение конфликта может быть:

- а) победоносным
- б) компромиссным
- в) насильственным
- г) пораженческим

37. *Р. Фишер и У. Юри выделяют следующие группы тактик поведения в конфликте:*

- а) психологическую войну
- б) преднамеренный обман
- в) рациональное убеждение
- г) позиционное давление

38. *По потребностям конфликты распределяются на:*

- а) материальные
- б) личностные
- в) статусно-ролевые
- г) духовные

39. *Отметьте объективные причины конфликтов:*

- а) наличие противоположных ценностных ориентаций
- б) причины конфликта, заключающиеся в различных формах экономического и социального неравенства
- в) причины конфликтов, лежащие в отношениях между элементами социальной структуры
- г) отсутствие навыков эффективной коммуникации

Задания на установление правильной последовательности

40. *Расположите в правильной последовательности этапы регулирования конфликта:*

- а) выбор методов регулирования
- б) реализация решений
- в) выбор средств регулирования
- г) анализ последствий

41. *Расположите в правильной последовательности операции по созданию возможных НАОС:*

- а) усовершенствование нескольких из многообещающих идей и разработка их практического воплощения
- б) выбор пробного варианта, который кажется Вам наилучшим
- в) обдумывание плана действий, которые Вы можете предпринять, если соглашение не будет оформлено

42. *Расположите в правильной нарастающей последовательности виды конфликтов по масштабности:*

- а) конфликты мезоуровня
- б) конфликты микроуровня
- в) конфликты макроуровня

43. *Методика улаживания инцидента состоит из последовательных действий:*

- а) выражение
- б) вознаграждение
- в) описание
- г) предложение

44. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтной стадии:

- а) эскалация
- б) инцидент
- в) завершение конфликта

45. Задания с развернутым ответом

1. Раскройте содержание понятия «деконструкция», приведите пример.
2. Раскройте содержание понятия «непрофессиональный медиатор», приведите пример.
3. Раскройте содержание понятия «профессиональный медиатор», приведите пример.
4. Раскройте содержание понятия «профессиональный медиатор», приведите пример.
5. Раскройте содержание понятия «экстернализация», приведите пример.
6. Раскройте содержание понятия «нарратив», приведите пример.
7. Раскройте содержание понятия «салютогенез», приведите пример.
8. Раскройте содержание понятия «модус мышления», приведите пример.
9. Раскройте содержание понятия «эхо-техника», приведите пример.
10. Раскройте содержание понятия «герменевтический анализ», приведите пример.
11. Раскройте содержание понятия «медиативное соглашение», приведите пример.
12. Раскройте содержание понятия «ко-медиация», приведите пример.
13. Раскройте содержание понятия «соглашение о проведении процедуры медиации», приведите пример.
14. Раскройте содержание понятия «сроки проведения процедуры медиации», приведите пример.
15. Раскройте содержание понятия «соглашение о применении процедуры медиации», приведите пример.
16. Раскройте содержание принципа добровольности, приведите пример.
17. Раскройте содержание принципа конфиденциальности, приведите пример.
18. Раскройте содержание принципа сотрудничества и равноправия сторон, приведите пример.
19. Раскройте содержание принципа беспристрастности и независимости медиатора, приведите пример.
20. Раскройте условие раскрытия медиатором информации, относящейся к процедуре медиации, приведите пример.
21. Перечислите сведения, которые должно содержать соглашение о проведении процедуры медиации.
22. Каковы условия применения медиации во время судебного разбирательства? Перечислите их.
23. Перечислите обстоятельства прекращения процедуры медиации.
24. Перечислите не менее 3 отличий медиации от консультирования.
25. Перечислите не менее 5 отличий медиации от судебного разбирательства.

Перечень реконструктивных вопросов к экзамену

6. К девочке 10 лет, находящейся в оздоровительном лагере, приехала мама и

увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала вожатая на посещение зоогалереи. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее допустили к работе с детьми. Используя **методику улаживания инцидента**, подготовьте фразу-ответ специалиста на замечание клиента.

7. К девочке 10 лет, находящейся в оздоровительном лагере, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала вожатая на посещение зоогалереи. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее допустили к работе с детьми. Используя **схему работы с возражениями**, подготовьте фразу-ответ специалиста.

8. К девочке 10 лет, находящейся в оздоровительном лагере, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала вожатая на посещение зоогалереи. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее допустили к работе с детьми. Используя **прием рефрейминга**, подготовьте фразу-ответ специалиста.

9. Новый сотрудник, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Сотрудник обратился к директору с требованием повышения зарплаты, на что руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает, пусть пишет заявление об уходе, такие наглые сотрудники в этой организации долго не задерживаются... Какой **стиль поведения** использован директором, почему Вы так считаете?

10. На прием к специалисту пришел клиент за получением справки. Сотрудник объясняет, что справка еще не готова и просит немного подождать, так как ему нужно доделать срочную работу. Клиент недоволен, злится: «У меня нет времени ждать. Значит ваша работа срочная, а мое дело может подождать? Это Вам некуда торопиться. Сидит тут, в кольцах, одним пальцем стучит, а у двери уже очередь собралась. Не умеешь работать, ума не хватает, иди в дворники. Губы накрасить у тебя хватило времени, а справку мне не сделала!». Подготовьте фразу-ответ специалиста, **не используя конфликтогены**, но с демонстрацией уверенного поведения.

11. К девочке 10 лет, находящейся в оздоровительном лагере, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала вожатая на посещение зоогалереи. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее допустили к работе с детьми. Составьте карту конфликта.

12. Один из сотрудников Молодежного кадрового центра постоянно выходит покурить, от него и от его одежды пахнет не очень приятно. Сотрудники, которые работают с ним в одном кабинете, стараются не вешать верхнюю одежду в общий шкаф из-за того, что запах затем останется и на их вещах. Курящему сотруднику были высказаны претензии, но ничего не меняется. Составьте карту конфликта.

13. К девочке 10 лет, находящейся в оздоровительном лагере, приехала мама и увидела, что у ребенка явные признаки аллергии. Она начала узнавать у нее расписание всех занятий и выяснила, что ребенка записала вожатая на посещение зоогалереи. В понедельник утром она ворвалась в зоогалерею и начала кричать на педагога, что она хочет убить ее ребенка, спровоцировать развитие бронхиальной астмы и вообще, как ее

допустили к работе с детьми. Составьте карту конфликта.

14. Новый сотрудник Дома молодежи, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает... Составьте карту конфликта.

15. На работу в ЦСИУМ была принята секретарь руководителя. На службу секретарь являлась в красных лакированных сапогах, коротком топе, колготках в сеточку. Одна из сотрудниц, давно работающая в организации, пыталась обсудить с ней вопрос внешнего вида. Приведем диалоги. Диалог №1. «Вы считаете приемлемым такой внешний вид для секретаря директора?» Ответ: «А что такого?» «Вы не считаете, что надетые на вас вещи приемлемы для кафе, ресторанов и других заведений, а не для работы?» «А что такого?» «Вы читали ваш трудовой договор? В нем ясно сказано, как должен выглядеть сотрудник на работе» «Да, читала, ну и что?» «Ваш внешний вид не соответствует вашей должности. Нам неприятно, что у нас в коллективе появилась такая сотрудница». «Ну и ладно, хорошо». На следующий день секретарь явилась в офисном костюме, но с густо накрашенным лицом. Получила замечание по поводу косметики. Диалог №2. «Вы в зеркало себя видели? Это вы считаете нормальным?» «Я решила, что я очень мило выгляжу» «У нас не притон. Если вы хотите производить впечатление на мужчин, вам надо выбрать другое место работы». Составьте карту конфликта.

16. После проведения профилактической лекции сотрудником Областного Центра СПИД для студентов медицинского университета, к нему подошел студент и стал в резкой форме высказываться, что он не понимает, зачем нужна эта лекция, у него отняли время от пар, которое не восполнить, и он требует, чтобы такие лекции больше не проводились во время его занятий. Составьте карту конфликта.

17. Один из сотрудников Молодежного кадрового центра постоянно выходит покурить, от него и от его одежды пахнет не очень приятно. Сотрудники, которые работают с ним в одном кабинете, стараются не вешать верхнюю одежду в общий шкаф из-за того, что запах затем останется и на их вещах. Предложите оптимальный способ регулирования конфликта.

18. Новый сотрудник Дома молодежи, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает...Предложите оптимальный способ регулирования конфликта.

19. Новый сотрудник Дома молодежи, заинтересованный в карьерном росте, приступил к своим обязанностям. Через некоторое время он заметил, что выполняет больший объем работы, чем другие сотрудники, но вознаграждение за его труд ниже, чем у остальных. Отвечая на его вопрос, руководитель сказал, если его что-то не устраивает, его никто не удерживает...Проведите анализ конфликтной ситуации и выявите основные элементы конфликта (объект, непосредственные и опосредованные субъекты, среда, ресурсы сторон, причина).

20. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации»

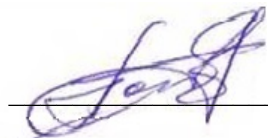
21. Ситуация: Дедушка проживает с внуком 13 лет, является официальным опекуном. Родители отбывают наказание в местах лишения свободы. Мальчик уже несколько дней ночует у соседей после конфликта с дедом. Накануне вечером мальчик решил стать музыкантом и проколол ухо, дедушка вырвал сережку и выгнал из дома. К медиатору обратилась соседка. Составьте план медиативной фазы.

22. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Подготовка к процедуре медиации»

23. Ситуация: Приемная семья решила вернуть в социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних ребенка, взятого на воспитание 3 месяца назад. По словам приемных родителей, мальчик непослушный, неласковый, плохо адаптируется к новой обстановке, возникли проблемы в школе, с родственниками, другими детьми в семье. Составьте план медиативной фазы.
24. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации»
25. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Подготовка к процедуре медиации в специализированной сфере»
26. Ситуация: Приемная семья решила вернуть в социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних ребенка, взятого на воспитание 3 месяца назад. По словам приемных родителей, мальчик непослушный, неласковый, плохо адаптируется к новой обстановке, возникли проблемы в школе, с родственниками, другими детьми в семье. Составьте план кокуса с каждой из сторон.
27. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в специализированной сфере»
28. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Разбор практических случаев в специализированной сфере медиации»
29. Ситуация: Дедушка проживает с внуком 13 лет, является официальным опекуном. Родители отбывают наказание в местах лишения свободы. Мальчик уже несколько дней ночует у соседей после конфликта с дедом. Накануне вечером мальчик решил стать музыкантом и проколол ухо, дедушка вырвал сережку и выгнал из дома. К медиатору обратилась соседка. Составьте план кокуса с каждой из сторон.
30. Ситуация: Пожилая женщина не может спокойно жить в своей квартире, так как соседи-молодожены проводят ремонт в соседней квартире, постоянно шум, звуки дрели, молотка. Молодой человек заселился в квартиру недавно, до этого там проживала его мать, лучшая подруга пожилой женщины. Составьте план кокуса с каждой из сторон.
31. Ситуация: В летнем лагере проживают две девочки в одной комнате. Одна из девочек постоянно мусорит в комнате, берет вещи другой девочки без разрешения. Вторая соседка крайне недовольна, возник конфликт. Составьте план кокуса с каждой из сторон.
32. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Анализ и корректировка профессиональных умений супервизируемого специалиста»
33. Ситуация: В летнем лагере проживают две девочки в одной комнате. Одна из девочек постоянно мусорит в комнате, берет вещи другой девочки без разрешения. Вторая соседка крайне недовольна, возник конфликт. Составьте план медиационного коучинга.
34. Ситуация: Приемная семья решила вернуть в социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних ребенка, взятого на воспитание 3 месяца назад. По словам приемных родителей, мальчик непослушный, неласковый, плохо адаптируется к новой обстановке, возникли проблемы в школе, с родственниками, другими детьми в семье. Составьте план медиационного коучинга.
35. Перечислите трудовые действия медиатора согласно функции Профессионального стандарта специалиста в области медиации «Развитие умений профессионального самоанализа супервизируемого специалиста»
36. Ситуация: В летнем лагере проживают две девочки в одной комнате. Одна из девочек постоянно мусорит в комнате, берет вещи другой девочки без разрешения. Вторая соседка крайне недовольна, возник конфликт. Составьте план медиативной фазы.

37. Ситуация: Дедушка проживает с внуком 13 лет, является официальным опекуном. Родители отбывают наказание в местах лишения свободы. Мальчик уже несколько дней ночует у соседей после конфликта с дедом. Накануне вечером мальчик решил стать музыкантом и проколол ухо, дедушка вырвал сережку и выгнал из дома. К медиатору обратилась соседка. Составьте конфликтограмму по кейсу.
38. Ситуация: Пожилая женщина не может спокойно жить в своей квартире, так как соседи-молодожены проводят ремонт в соседней квартире, постоянно шум, звуки дрели, молотка. Молодой человек заселился в квартиру недавно, до этого там проживала его мать, лучшая подруга пожилой женщины. Составьте конфликтограмму по кейсу.
39. Ситуация: Пожилая женщина не может спокойно жить в своей квартире, так как соседи-молодожены проводят ремонт в соседней квартире, постоянно шум, звуки дрели, молотка. Молодой человек заселился в квартиру недавно, до этого там проживала его мать, лучшая подруга пожилой женщины. Составьте вариант медиативного соглашения.
40. Ситуация: В летнем лагере проживают две девочки в одной комнате. Одна из девочек постоянно мусорит в комнате, берет вещи другой девочки без разрешения. Вторая соседка крайне недовольна, возник конфликт. Составьте конфликтограмму по кейсу.
41. Ситуация: Возник конфликт в многодетной семье СОП. Старшая несовершеннолетняя дочь отказывается жить с матерью, решила уйти из дома и бросить школу. Составьте план медиационного коучинга для родителей девочки.

Разработчик:



_____ доцент кафедры социальной работы В.В. Попова

Программа рассмотрена на заседании кафедры социальной работы

Протокол № 6 от «17» марта 2026 г.

Зав.кафедрой _____ к.филос.наук, доцент Решетникова Е.В.

