

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования_
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 13 от 30.11.2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Медиация как инструмент делового общения

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки / специальность

38.04.03 - Управление персоналом

Направленность образовательной программы

Управление креативным персоналом

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.01.02 Медиация как инструмент делового общения относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1: Изучает и обобщает опыт разработки различных проектов в профессиональной сфере, разрабатывает критерии оценки проектов, анализирует и отбирает лучшие разработки. УК-2.2: Формулирует и обосновывает цели и задачи проекта, целевые ориентиры и механизмы их достижения на основе анализа проблемы, для решения которой проект разрабатывается. УК-2.3: Разрабатывает проект и управляет им, следуя проработанному алгоритму действий: составляет программу проекта, намечает ключевые работы, оценивает обеспеченность ресурсами, даёт профессиональное обоснование проекта, реализует проект полностью или частично, анализирует результаты и представляет их для обсуждения.	УК-2.1: Знать опыт разработки проектов в области разрешения проблемных и конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности УК-2.2: Уметь сформулировать и обосновать цели и задачи проекта, механизмы его достижения на основе анализа проблемы конфликтов в профессиональной деятельности, в том числе в области разрешения проблемных и конфликтных ситуаций в организации УК-2.3: Владеть навыками разработки проекта в области конструктивного решения конфликтов в профессиональной деятельности	Проект	Зачёт: Контрольные вопросы
УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе	УК-5.1: Понимает социальные и культурные основы функционирования общества, организаций и	УК-5.1: Знать особенности и законы общения, социально-психологические аспекты	Опрос Практическое задание Ролевая игра	Зачёт: Контрольные вопросы

межкультурного взаимодействия	отдельных групп, учитывает их в работе. УК-5.2: Понимает и применяет на практике социальные, этические и культурные нормы, принятые в обществе и профессиональной среде. УК-5.3: Осуществляет эффективное социальное взаимодействие, с учетом культурных особенностей представителей различных социальных групп, на основе принципов толерантности и взаимоуважения	социального межкультурного взаимодействия УК-5.2: Уметь выявлять и анализировать факторы и особенности социальной межкультурной среды взаимодействия и условий возникновения межличностных национальных и культурных конфликтов, выстраивать конструктивный диалог УК-5.3: Владеть методами оценки условий взаимодействия и условий возникновения конфликтов в межкультурной среде, навыками конструктивного решения конфликтов	Эссе	
ДПК-2: Способен разрабатывать и внедрять технологии управления креативным персоналом организации, основанные на принципах партнерства	ДПК-2.1: Изучает направления внедрения технологии управления креативным персоналом организации ДПК-2.2: Использует технологии и способы управления креативным персоналом с целью привлечения, удержания и развития креативного персонала ДПК-2.3: Разрабатывает стратегию и тактику развития корпоративной культуры на принципах партнерства	ДПК-2.1: Знать принципы и методологию обучения персонала в организации ДПК-2.2: Уметь разрабатывать, планировать и реализовывать систему обучения и развития персонала в сфере конструктивного разрешения конфликтов ДПК-2.3: Владеть методами обучения и развития персонала организации с учетом актуального анализа проблемных и конфликтных ситуаций в организации	Опрос Практическое задание Ролевая игра	Зачёт: Контрольные вопросы

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
--	-------	---------

Общая трудоемкость, з.е.	2	2
Часов по учебному плану	72	72
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	4	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	8	8
- КСР	1	1
самостоятельная работа	59	55
Промежуточная аттестация	0 зачёт	4 зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего								
0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0	0 Ф 0	3 Ф 0		
Тема 1. Конфликт: понятие, структура, классификация. Понятие, причины возникновения, функции, участники конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Развитие конфликта.	12	12	1	1	1	1	2	2	10	10	
Тема 2. Конфликты в организациях. Предупреждение и разрешение конфликтов в организациях. Сфера труда как источник конфликтов. Профилактика и способы урегулирования конфликтов в организации.	12	12	1	1	1	1	2	2	10	10	
Тема 3. Медиация как процедура. Становление, развитие и продвижение медиации в России. Медиация как альтернативный способ разрешения споров. Преимущества и ограничения медиации. Нормативные правовые документы, регулирующие отношения, связанные с применением процедуры медиации. Принципы медиации. Фазы медиации. Инструменты медиации. Требования, предъявляемые к медиатору. Роль медиатора в процедуре медиации. Современное состояние медиативной практики в России: возможности и ограничения. Медиативный подход в профессиональной деятельности.	47	43	2	2	6	6	8	8	39	35	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	72	72	4	4	8	8	13	13	59	55	

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Процесс изучения дисциплины «Медиация как инструмент делового общения» предусматривает выполнение обучающимися следующих видов самостоятельной работы: подготовка к семинарским/практическим занятиям; выполнение практических заданий на семинарских занятиях, подготовка к зачету.

Методические указания при подготовке к устному опросу:

Ознакомиться с перечнем вопросов очередного семинарского занятия.

Изучить рекомендованную литературу по теме семинарского/практического занятия.

Подготовить ответ по каждому из вынесенных на обсуждение вопросу.

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Проект) для оценки сформированности компетенции УК-2

Разработать проект, направленный на конструктивное решение конфликтов в профессиональной деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Проект)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-5

Вопросы для обсуждения в рамках раздела дисциплины - 1:

1. Характеристика конфликтов: виды, причины возникновения, структура.
2. Конструктивные и деструктивные функции конфликта.
3. Поведенческие стратегии в конфликтных ситуациях.

Вопросы для обсуждения в рамках раздела дисциплины - 2:

1. Источники конфликтов на работе.
2. Способы урегулирования конфликтов в организации.

Вопросы для обсуждения в рамках раздела дисциплины - 3:

1. Принципы медиации.
2. Фазы медиации.

3. Инструменты медиации.
4. Современное состояние медиативной практики в России: возможности и ограничения.
5. Медиативный подход в профессиональной деятельности.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ДПК-2

Вопросы для обсуждения в рамках раздела дисциплины - 3:

1. Принципы медиации.
2. Фазы медиации.
3. Инструменты медиации.
4. Современное состояние медиативной практики в России: возможности и ограничения.
5. Медиативный подход в профессиональной деятельности.

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-5

Упражнение «Поведение в конфликте»

Выполнить задание в парах в соответствии с предложенной преподавателем инструкцией.

Упражнение «Эмоции/Претензии/Потребности/Планируемые действия».

Прослушать предложенную преподавателем историю. Выделить претензии, эмоции, потребности и планируемые действия героя истории.

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ДПК-2

Упражнение «Приглашение на медиацию»

Студенты делятся на пары, в которых один человек выступает в качестве медиатора, а второй – стороны, которую он приглашает на медиацию. По окончании упражнения осуществляется рефлексия.

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

5.1.6 Типовые задания (оценочное средство - Ролевая игра) для оценки сформированности компетенции УК-5

Ролевая игра «Конфликт на работе».

Алгоритм работы:

Студенты случайным образом делятся на три группы, в каждой группе распределяются роли – медиатор, сторона А и сторона Б.

Медиатору выдается фабула конфликта, сторона А и сторона Б получают свои версии произошедшего между ними конфликта.

Каждый участник изучает свою роль. Далее ситуация разыгрывается в соответствии с требованиями к проведению процедуры медиации. Итогом игры должно стать заключение между сторонами медиативного соглашения. В медиативном соглашении обязательно должны быть отражены: сведения о сторонах спора и медиаторе, предмет спора, достигнутые сторонами договоренности, условия и сроки их выполнения.

По окончании ролевой игры осуществляется коллективное обсуждение. Преподаватель управляет обсуждением, стремясь максимально развить знания по затронутым в процессе медиации вопросам и проблемам, отмечая наиболее значимые аспекты и помогая студентам сформулировать выводы.

5.1.7 Типовые задания (оценочное средство - Ролевая игра) для оценки сформированности компетенции ДПК-2

Ролевая игра «Конфликт на работе».

Студенты случайным образом делятся на три группы, в каждой группе распределяются роли – медиатор, сторона А и сторона Б.

Медиатору выдается фабула конфликта, сторона А и сторона Б получают свои версии произошедшего между ними конфликта.

Каждый участник изучает свою роль. Далее ситуация разыгрывается в соответствии с требованиями к проведению процедуры медиации. Итогом игры должно стать заключение между сторонами медиативного соглашения. В медиативном соглашении обязательно должны быть отражены: сведения о

сторонах спора и медиаторе, предмет спора, достигнутые сторонами договоренности, условия и сроки их выполнения.

По окончании ролевой игры осуществляется коллективное обсуждение.

Критерии оценивания (оценочное средство - Ролевая игра)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

5.1.8 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции УК-5

Эссе на тему «Допускаю ли я свое участие в процессе медиации в качестве клиента?»

Критерии оценки эссе: знание и понимание теоретического материала; анализ и оценка информации; построение суждений; оформление работы.

Работа выполняется на одной стороне листа стандартного формата. По сторонам листа оставляются поля размером 30 мм. слева, 15 мм. справа, по 20 мм снизу и сверху. Рекомендуется шрифт 14, интервал – 1,5, абзацный отступ – 1,25 см, между абзацами отступов нет. Все листы эссе должны быть пронумерованы, страницы проставляются внизу, по центру.

Критерии оценивания (оценочное средство - Эссе)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой

	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации

5.3.1 Типовые задания, выносимые на промежуточную аттестацию:

Оценочное средство - Контрольные вопросы

Зачёт

Критерии оценивания (Контрольные вопросы - Зачёт)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно»

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции УК-2 (Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла)

Способы разрешения конфликтов.

Медиация как альтернативный способ урегулирования споров. Преимущества и ограничения.

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции УК-5 (Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия)

Характеристика конфликтов: виды, причины возникновения.

Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Структура конфликта.

Поведенческие стратегии в конфликтных ситуациях.

Развитие конфликта.

Профилактика конфликтов.

Способы разрешения конфликтов.

Понятие и виды альтернативных методов разрешения споров.

Медиация как альтернативный способ урегулирования споров. Преимущества и ограничения.

Нормативные правовые документы, регулирующие отношения, связанные с применением процедуры медиации.

Принципы медиации.

Фазы медиации.

Инструменты медиации.

Типовые задания (Контрольные вопросы - Зачёт) для оценки сформированности компетенции ДПК-2 (Способен разрабатывать и внедрять технологии управления креативным персоналом организации, основанные на принципах партнерства)

Принципы медиации.

Фазы медиации.

Инструменты медиации.

Требования, предъявляемые к медиатору. Роль медиатора в процедуре медиации.

Медиативный подход в профессиональной деятельности.

Современное состояние медиативной практики в России: возможности и ограничения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Акимова Юлия Николаевна. Психология управления : Учебник и практикум для вузов / Акимова Ю. Н. - Москва : Юрайт, 2021. - 320 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-00630-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=767751&idb=0>.
2. Емельянов Станислав Михайлович. Управление конфликтами в организации : Учебник и практикум для вузов / Емельянов С. М. - 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2021. - 219 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-07226-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=761651&idb=0>.
3. Замедлина Елена Александровна. Конфликтология : Учебное пособие / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. - 2. - Москва : Издательский Центр РИОР, 2022. - 141 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-369-01082-2. - ISBN 978-5-16-110560-3. - ISBN 978-5-16-006034-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834465&idb=0>.
4. Распопова Нина Ивановна. Медиация : Учебное пособие для вузов / Распопова Н. И. - Москва : Юрайт, 2021. - 222 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14347-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт", <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=765134&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Решетникова Кира Викторовна. Организационная конфликтология : Учебное пособие / Национальный исследовательский университет "Высшая школа экономики". - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 175 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-003512-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=631669&idb=0>.
2. Козырев Геннадий Иванович. Конфликтология : Учебник / Российский химико-технологический университет им. Д.И. Менделеева. - 3-е изд. - Москва : Издательский Дом "ФОРУМ", 2020. - 289 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-8199-0859-4. - ISBN 978-5-16-107243-1. - ISBN 978-5-16-014738-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=633156&idb=0>.
3. Кибанов Ардальон Яковлевич. Конфликтология : Учебник / Государственный университет управления. - 2-е изд. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 301 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-005724-8. - ISBN 978-5-16-100128-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=629201&idb=0>.
4. Сидоров Павел Иванович. Деловое общение : Учебник / Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ, Западный ф-л. - 2-е изд. ; перераб. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018. - 384 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-003843-8. - ISBN 978-5-16-102856-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?>

Action=FindDocs&ids=742174&idb=0.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Правовая система «Консультант плюс» <http://www.consultant.ru/>

ЭБС «Юрайт» <http://biblio-online.ru>

ЭБС «Znanium.com» www.znanium.com

Научная электронная библиотека <http://elibrary.ru/>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению 38.04.03 - Управление персоналом.

Автор(ы): Мигунова Арина Владимировна, кандидат социологических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Судьин Сергей Александрович, доктор социологических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 14.11.2022 г., протокол № 6.