

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

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета ННГУ
протокол № 10 от 02.12.2024 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 персоналом

Форма обучения
очная, заочная

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.03 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-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | <p>ИУК-3.1: Реализует в своей профессиональной деятельности принципы коллективной работы, поддерживая благоприятный социально-психологический климат в группе, разделяя общую ответственность и следуя профессиональным и этическим нормам и правилам в межличностном взаимодействии</p> <p>ИУК-3.2: Понимает и принимает принципы эффективности командной работы через направленность на достижение групповых целей, взаимную поддержку и помощь, руководствуется этим в групповой работе</p> <p>ИУК-3.3: Организует командную работу для решения профессиональных задач на основе принципов социального лидерства</p> | <p>ИУК-3.1: Поддерживает благоприятный социально-психологический климат при реализации процедуры медиации, разделяя ответственность и следуя профессиональным и этическим нормам и правилам процедуры медиации</p> <p>ИУК-3.2: Понимает цели участников процедуры медиации и руководствуется ими в работе</p> <p>ИУК-3.3: Организует процедуру медиации</p> | <p>Ролевая игра</p> <p>Опрос</p> | <p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> |
| УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | <p>ИУК-5.1: Понимает социальные и культурные основы функционирования общества, организаций и отдельных групп, учитывает их в работе</p> <p>ИУК-5.2: Понимает и применяет на практике социальные, этические и</p> | <p>ИУК-5.1: Знать особенности и законы общения, социально-психологические аспекты социального межкультурного взаимодействия</p> <p>ИУК-5.2: Уметь выявлять и</p> | <p>Опрос</p> | <p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | <p>культурные нормы, принятые в обществе и профессиональной среде</p> <p><i>ИУК-5.3: Осуществляет эффективное социальное взаимодействие, с учетом культурных особенностей представителей различных социальных групп, на основе принципов толерантности и взаимоуважения</i></p> | <p>анализировать факторы и особенности социальной межкультурной среды взаимодействия и условий возникновения межличностных национальных и культурных конфликтов, выстраивать конструктивный диалог</p> <p><i>ИУК-5.3: Владеть методами оценки условий взаимодействия и условий возникновения конфликтов в межкультурной среде, навыками конструктивного решения конфликтов</i></p> | | |
| <p><i>УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</i></p> | <p><i>ИУК-6.1: Понимает цели и задачи своего профессионального развития, выстраивает траекторию профессионального роста с учетом тенденций на рынке труда, понимает направление и пути построения карьеры</i></p> <p><i>ИУК-6.2: Организует свою деятельность и оценивает её результаты, развивает личностные качества для достижения успеха в профессии</i></p> <p><i>ИУК-6.3: Проявляет готовность к самообразованию, к самостоятельному развитию профессиональных умений и навыков</i></p> | <p><i>ИУК-6.1: Понимает цели и задачи своего профессионального развития в области медиации</i></p> <p><i>ИУК-6.2: Развивает личностные качества для достижения успеха в профессии медиатора</i></p> <p><i>ИУК-6.3: Проявляет готовность к самообразованию, к самостоятельному развитию профессиональных умений и навыков в области медиации</i></p> | <p>Эссе</p> <p>Практическое задание</p> | <p>Зачёт:</p> <p>Контрольные вопросы</p> |

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 | 8 | 4 |
| - занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы) | 10 | 8 |
| - КСР | 1 | 1 |
| самостоятельная работа | 53 | 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 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 | | | |
| ОФ | ЗФ | ОФ | ЗФ | ОФ | ЗФ | ОФ | ЗФ | ОФ | ЗФ | |
| 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 | 6 | 2 | 8 | 6 | 14 | 8 | 33 | 35 |
| Аттестация | 0 | 4 | | | | | | | | |
| КСР | 1 | 1 | | | | | 1 | 1 | | |
| Итого | 72 | 72 | 8 | 4 | 10 | 8 | 19 | 13 | 53 | 55 |

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Конфликт: понятие, структура, классификация. Понятие, причины возникновения, функции, участники конфликта. Классификация конфликтов. Структура конфликта. Развитие конфликта.

Тема 2. Конфликты в организациях. Предупреждение и разрешение конфликтов в организациях. Сфера

труда как источник конфликтов. Профилактика и способы урегулирования конфликтов в организации. 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.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

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 - Ролевая игра) для оценки сформированности компетенции УК-3:

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.

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» |

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции УК-3:

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 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.

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 | Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно» |

| Оценка | Критерии оценивания |
|---------|---------------------|
| зачтено | |

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Эссе) для оценки сформированности компетенции УК-6:

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

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» |

5.1.5 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции УК-6:

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.

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» |

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

Шкала оценивания сформированности компетенций

| Уровень сформированности компетенций (индикатор 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 | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов |
| <u>Навыки</u> | Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые | Имеется минимальный набор навыков для | Продемонстрированы базовые навыки при решении | Продемонстрированы базовые навыки при решении | Продемонстрированы навыки при решении | Продемонстрирован творческий подход к решению |

| | | | | | | | |
|--|--|-----------------------------------|---|---|--|--|---------------------|
| | навыков вследствие отказа обучающегося от ответа | навыки. Имели место грубые ошибки | решения стандартных задач с некоторыми недочетами | стандартных задач с некоторыми недочетами | стандартных задач без ошибок и недочетов | нестандартных задач без ошибок и недочетов | 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 с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

Развитие конфликта.

Профилактика конфликтов.

Способы разрешения конфликтов.

Понятие и виды альтернативных методов разрешения споров.

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-5

Характеристика конфликтов: виды, причины возникновения.

Конструктивные и деструктивные функции конфликта.

Структура конфликта.

Поведенческие стратегии в конфликтных ситуациях.

5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-6

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.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

| 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» |

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. 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>.
2. 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>.
3. 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 подготовки/специальности 38.04.03 - Управление персоналом.

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

Заведующий кафедрой: Голубин Роман Викторович, кандидат исторических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.11.2024, протокол № №5.