

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
 Должность: РЕКТОР
 Дата подписания: 07.07.2022 11:59:03
 Уникальный программный ключ:
 9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16




МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЮУ-ГПУ»)
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА


Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В	Медиативные технологии в социальной работе с семьей и детьми

Код направления подготовки	39.03.02
Направление подготовки	Социальная работа
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Социальная защита и обслуживание семей и детей
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Заведующий кафедрой	доктор педагогических наук, профессор		Соколова Надежда Анатольевна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	10	13.06.2019	
Кафедра социальной работы, педагогики и психологии	Соколова Надежда Анатольевна	1	09.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	5
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	11
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
7. Перечень образовательных технологий	16
8. Описание материально-технической базы	17

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Медиативные технологии в социальной работе с семьей и детьми» относится к модулю части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1 «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» (уровень образования бакалавр). Дисциплина является дисциплиной по выбору.

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 час.

1.3 Изучение дисциплины «Медиативные технологии в социальной работе с семьей и детьми» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Введение в профессию "Социальная работа"», «Конфликтология в социальной работе», «Основы профессионального общения в социальной работе», «Психология трудных жизненных ситуаций», «Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей», «Социальная психология», «Теория социальной работы», «Технологии социальной работы».

1.4 Дисциплина «Медиативные технологии в социальной работе с семьей и детьми» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Основы управления в социальной работе», «Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов по социальной работе», «Социальная работа с замещающими семьями».

1.5 Цель изучения дисциплины:

освоение студентами технологии медиации в работе с семьей и детьми

1.6 Задачи дисциплины:

- 1) знать теоретические основы медиации как технологии разрешения конфликтов
- 2) уметь организовать медиацию в социальной работе с семьей и детьми
- 3) владеть навыками проведения медиации с семьей и детьми

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

№ п/п	Код и наименование компетенции по ФГОС
Код и наименование индикатора достижения компетенции	
1	ПК-5 способен к планированию, контролю и организации работы с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан
	ПК.5.1 Знает основы социального управления, социологии и психологии управления, личности и группы; конфликтологии и медиации; технологии управления персоналом, организации конструктивного взаимодействия, профессионального и личностного роста специалиста, реализующего деятельность по социальной защите граждан
	ПК.5.2 Умеет планировать, контролировать, организовывать, координировать и регулировать работу с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан
	ПК.5.3 Владеет навыками эффективного управления персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан
2	УК-8 способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
	УК.8.1 Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда
	УК.8.2 Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизни и профессиональной деятельности; выявлять факторы, приводящие к возникновению опасных ситуаций; предотвращать возникновение опасных ситуаций, в том числе базируясь на основах медицинских знаний и умениях по оказанию первой доврачебной помощи
	УК.8.3 Владеет навыками оценки факторов риска, создания комфортной и безопасной среды на рабочем месте, формирования культуры безопасного и ответственного поведения

№ п/п	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты по дисциплине
1	ПК.5.1 Знает основы социального управления, социологии и психологии управления, личности и группы; конфликтологии и медиации; технологии управления персоналом, организации конструктивного взаимодействия, профессионального и личностного роста специалиста, реализующего деятельность по социальной защите граждан	3.1 знает причины и динамику развития конфликтов и их роль в системе социального управления

2	ПК.5.2 Умеет планировать, контролировать, организовывать, координировать и регулировать работу с персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан	У.1 Умеет организовывать работу с персоналом, управляя конфликтными ситуациями
3	ПК.5.3 Владеет навыками эффективного управления персоналом, реализующим деятельность по социальной защите граждан	В.1 Владеет навыками управления персоналом на бесконфликтной основе
1	УК.8.1 Знает классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда	3.2 знает классификацию и источники возникновения чрезвычайных ситуаций
2	УК.8.2 Умеет создавать и поддерживать безопасные условия жизни и профессиональной деятельности; выявлять факторы, приводящие к возникновению опасных ситуаций; предотвращать возникновение опасных ситуаций, в том числе базируясь на основах медицинских знаний и умениях по оказанию первой доврачебной помощи	У.2 умеет создавать и поддерживать условия профессиональной деятельности, выявляя и нейтрализуя факторы, приводящие к конфликтам в учреждении
3	УК.8.3 Владеет навыками оценки факторов риска, создания комфортной и безопасной среды на рабочем месте, формирования культуры безопасного и ответственного поведения	В.2 Владеет навыками оценки факторов риска в процессе проведения медиативных процедур

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	СРС	
Итого по дисциплине	8	14	82	104
Первый период контроля				
<i>Теоретические основы медиации</i>	2	4	32	38
Медиация как социальный феномен	2		8	10
Нарративная медиация		2	8	10
Восстановительная медиация		2	8	10
Нормативно-правовая база медиации в России			8	8
<i>Медиация как технология разрешения конфликтов</i>	6	10	50	66
Медиация как вид переговоров с участием посредника	2	2	8	12
Медиация как технология разрешения конфликтов	2		8	10
Инструментарий медиатора	2	2	8	12
Организация работы служб примирения		2	8	10
Специфика работы медиатора в системе социальной работы			8	8
Учебные медиации		4	10	14
Итого по видам учебной работы	8	14	82	104
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				108

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы медиации	2
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: 3.1 (ПК.5.1) УК-8: 3.2 (УК.8.1)	
1.1. Медиация как социальный феномен 1. понятие медиации и ее отличие от других способов разрешения конфликта. 2. исторические и философские основы медиации. 3. модели медиации 4. медиация как технология разрешения конфликтов Учебно-методическая литература: 1, 2, 4, 5	2
2. Медиация как технология разрешения конфликтов	6
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: У.1 (ПК.5.2), В.1 (ПК.5.3) УК-8: У.2 (УК.8.2), В.2 (УК.8.3)	
2.1. Медиация как вид переговоров с участием посредника 1. Медиация как вид переговоров. 2. Понятие и виды переговоров (жесткие, выигрыш-выигрыш). 3. Этапы переговоров. 4. Переговорная таблица как инструментальный переговоров и медиации Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	2
2.2. Медиация как технология разрешения конфликтов 1. Этапы медиации: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, кокус, общая сессия, соглашение, выход из медиации. 2. Функции медиатора в процессе медиации. 3. Роль медиатора на разных этапах медиации Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
2.3. Инструментарий медиатора 1. Коммуникативные технологии в работе медиатора: отражение, послание от первого лица, активное слушание, активное спрашивание, обобщение и т.п. 2. Организационные технологии в работе медиатора: организация пространства, организация процесса медиации, организация соглашения. 3. Специфические технологии медиации: "адвокат дьявола" Учебно-методическая литература: 2, 3, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы медиации	4
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: 3.1 (ПК.5.1) УК-8: 3.2 (УК.8.1)	
1.1. Нарративная медиация 1. понятие и принципы нарративной медиации. 2. исторические и философские обоснования появления нарративной медиации. 3. нарративная модель медиации. 4. "ощущение себя вправе" 5. поведение медиатора в нарративной медиации Учебно-методическая литература: 2, 3, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	2

1.2. Восстановительная медиация 1. понятие и принципы восстановительной медиации 2. история возникновения и развития восстановительной медиации. 3. процесс и результат восстановительной медиации 4. особенности деятельности служб примирения в разных типах учреждений социальной сферы Учебно-методическая литература: 2, 3, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
2. Медиация как технология разрешения конфликтов	10
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: У.1 (ПК.5.2), В.1 (ПК.5.3) УК-8: У.2 (УК.8.2), В.2 (УК.8.3)	
2.1. Медиация как вид переговоров с участием посредника 1. Медиация как вид переговоров. 2. Понятие и виды переговоров (жесткие, выигрыш-выигрыш). 3. Этапы переговоров. 4. Переговорная таблица как инструментальный переговоров и медиации Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	2
2.2. Инструментарий медиатора 1. Коммуникативные технологии в работе медиатора: отражение, послание от первого лица, активное слушание, активное спрашивание, обобщение и т.п. 2. Организационные технологии в работе медиатора: организация пространства, организация процесса медиации, организация соглашения. 3. Специфические технологии медиации: "адвокат дьявола" Учебно-методическая литература: 2, 3, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2	2
2.3. Организация работы служб примирения 1. Службы примирения в учреждениях социальной сферы. 2. Профилактическая модель службы примирения 3. Воспитательная модель службы примирения 4. Сервисная модель службы примирения Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	2
2.4. Учебные медиации Подготовка к учебной медиации: написание вступительного слова медиатора, работа с задачей по разрешению конфликта (варианты разрешения конфликта, варианты аргументов для убеждения конфликтующих сторон). Организация и проведение учебных медиаций. Учебная группа делится на микрогруппы по 3 человека, каждой дается определенная конфликтная ситуация. Микрогруппа готовит медиацию и представляет ее. условное время проведения 1 медиации 1-1,5 часа. Учебно-методическая литература: 1, 2, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	4

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Теоретические основы медиации	32
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: 3.1 (ПК.5.1) УК-8: 3.2 (УК.8.1)	
1.1. Медиация как социальный феномен Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. понятие медиации и ее отличие от других способов разрешения конфликта. 2. исторические и философские основы медиации. 3. модели медиации 4. медиация как технология разрешения конфликтов Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 5	8

1.2. Нарративная медиация Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. понятие и принципы нарративной медиации. 2. исторические и философские обоснования появления нарративной медиации. 3. нарративная модель медиации. 4. "ощущение себя вправе" 5. поведение медиатора в нарративной медиации Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	8
1.3. Восстановительная медиация Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. понятие и принципы восстановительной медиации 2. история возникновения и развития восстановительной медиации. 3. процесс и результат восстановительной медиации 4. особенности деятельности служб примирения в разных типах учреждений социальной сферы Учебно-методическая литература: 2, 3, 5 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	8
1.4. Нормативно-правовая база медиации в России Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Законы РФ о медиации и службах примирения. 2. Федеральные концепции, стратегии, рекомендации, связанные с медиацией. 3. Региональные правовые документы по восстановительной медиации. 4. Международные нормативно-правовые документы о медиации Учебно-методическая литература: 1, 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1	8
2. Медиация как технология разрешения конфликтов	50
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ПК-5: У.1 (ПК.5.2), В.1 (ПК.5.3) УК-8: У.2 (УК.8.2), В.2 (УК.8.3)	
2.1. Медиация как вид переговоров с участием посредника Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Медиация как вид переговоров. 2. Понятие и виды переговоров (жесткие, выигрыш-выигрыш). 3. Этапы переговоров. 4. Переговорная таблица как инструментальный переговоров и медиации Учебно-методическая литература: 1, 2, 3, 4, 5	8
2.2. Медиация как технология разрешения конфликтов Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Этапы медиации: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, кокус, общая сессия, соглашение, выход из медиации. 2. Функции медиатора в процессе медиации. 3. Роль медиатора на разных этапах медиации Учебно-методическая литература: 2, 3, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	8
2.3. Инструментарий медиатора Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Коммуникативные технологии в работе медиатора: отражение, послание от первого лица, активное слушание, активное спрашивание, обобщение и т.п. 2. Организационные технологии в работе медиатора: организация пространства, организация процесса медиации, организация соглашения. 3. Специфические технологии медиации: "адвокат дьявола" Учебно-методическая литература: 2, 3, 4 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 2	8
2.4. Организация работы служб примирения Задание для самостоятельного выполнения студентом: 1. Службы примирения в учреждениях социальной сферы. 2. Профилактическая модель службы примирения 3. Воспитательная модель службы примирения 4. Сервисная модель службы примирения Учебно-методическая литература: 2, 3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2	8

<p>2.5. Специфика работы медиатора в системе социальной работы</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. особенности работы медиатора с семейными конфликтами (супружеские конфликты, конфликты дети-родители, приемные, опекунские семьи) 2. особенности работы медиатора с пожилыми клиентами. 3. особенности работы медиатора с лицами с ограниченными возможностями здоровья 4. особенности работы медиатора с лицами девиантного поведения 5. особенности работы медиатора с лицами, находящимися в социально опасном положении <p>Учебно-методическая литература: 2, 3, 4</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	8
<p>2.6. Учебные медиации</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения студентом:</p> <p>Подготовка к учебной медиации: написание вступительного слова медиатора, работа с задачей по разрешению конфликта (варианты разрешения конфликта, варианты аргументов для убеждения конфликтующих сторон).</p> <p>Организация и проведение учебных медиаций. Учебная группа делится на микрогруппы по 3 человека, каждой дается определенная конфликтная ситуация. Микрогруппа готовит медиацию и представляет ее. условное время проведения 1 медиации 1-1,5 часа.</p> <p>Учебно-методическая литература: 2, 3, 4, 5</p> <p>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы: 1, 2</p>	10

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник. - СПб.: ПИТЕР. 2013	
2	Овруцкая Г.К. Общая конфликтология: учебное пособие. - Р н/Д: изд-во ЮФУ	87452
3	Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учебник. - М.: Дашков и К, 2018	85260
Дополнительная литература		
4	Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: ПИТЕР, 2008	
5	Чумиков А.Н. Переговоры - фасилитация - медиация: учебное пособие. - М.: Аспект-Пресс, 2014.	

4.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование базы данных	Ссылка на ресурс
1	Единое окно доступа к образовательным ресурсам	http://window.edu.ru
2	База профессиональных данных «Мир психологии»	http://psychology.net.ru/

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС				
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль			Промежуточная аттестация
	Опрос	Ситуационные задачи	Деловая/ролевая игра	Зачет/Экзамен
УК-8				
3.2 (УК.8.1)	+			+
У.2 (УК.8.2)		+		+
В.2 (УК.8.3)		+		+
ПК-5				
3.1 (ПК.5.1)	+			+
У.1 (ПК.5.2)			+	+
В.1 (ПК.5.3)			+	+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Теоретические основы медиации":

1. Опрос

Вопросы для подготовки к опросу:

1. Что такое медиация? В чем ее преимущество перед другими способами разрешения конфликтов?
2. Каковы исторические и философские основания появления нарративной модели медиации?
3. Обоснуйте причины появления, сущность и преимущества нарративной модели медиации.
4. Что значит "ощущение себя вправе"?
5. В чем отличия поведения медиатора в нарративной модели медиации.

Количество баллов: 5

Типовые задания к разделу "Медиация как технология разрешения конфликтов":

1. Деловая/ролевая игра

Деловая игра. Группа из трех студентов (медиатор, конфликтующие стороны) должна провести учебную медиацию по предложенной ниже конфликтной ситуации.

Позиция Татьяны

Мария попросила меня приютить у себя ее котенка, поскольку у нее возникла семейная проблема и ей нужно уехать на несколько дней. Оставила мне корм и наполнитель для него на несколько дней. Котенок породистый, редкий, очень дорогой, она купила его по случаю гораздо дешевле, чем он стоит. Однако она исчезла на полгода, правда, изредка звонила, спрашивала про кота. Все это время я содержала котенка на свои средства. За это время котенок вырос. Через полгода появилась Мария и стала требовать кота назад, я не хочу его возвращать, ведь он привык ко мне, а я к нему. Я готова возместить ей сумму, за которую она его приобрела, но ее это не устраивает.

Позиция Марии

Я по случаю купила очень редкого котенка, мне он обошелся гораздо дешевле, чем стоит в клубах и предполагала заняться разведением этой породы. Однако у меня умерла родственница в другом городе и оставила мне наследство. Я вынуждена была уехать и оформление наследства заняло у меня полгода. Татьяну я, как подругу, попросила приютить котенка и систематически звонила, узнавала о его состоянии. Когда я вернулась, она отказалась возвращать котенка, говоря, что привыкла к нему. Предложила деньги, которые я заплатила когда-то, но сейчас за эту сумму приобрести такого котенка я не смогу. Я готова возместить ей средства, потраченные на его содержание, и требую вернуть животное мне.

Количество баллов: 5

2. Ситуационные задачи

Примеры типовых задач

Ситуация 1

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно, провоцирует на конфликт.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Каковы ваши действия? У Какие мотивы вашего подчиненного?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором по результатам работы вы сказали работнику несколько лично приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта и, вероятно, изменений в работе подчиненного вы не увидите. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию? Каковы причины ее поведения с вашей точки зрения?

Ситуация 5

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые неформально общаются, часто собираются вместе, смеются. При этом, видя вас, прекращают разговоры, замыкаются. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер и подозреваете, что он настроен против вас. Работают они хорошо, но как-то слишком весело. Вам нужно, чтобы они выполняли свои обязанности в полном объеме, а не устраивали «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вам кажется, что назревает конфликт между вами и этой группой. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Как предотвратить назревающий конфликт и изменить стиль общения сотрудника в коллективе?

Количество баллов: 5

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. понятие медиации и ее отличие от других способов разрешения конфликта.
2. исторические и философские основы медиации
3. модели медиации
4. медиация как технология разрешения конфликтов
5. Медиация как вид переговоров
6. Понятие и виды переговоров (жесткие, выигрыш-выигрыш)

7. Этапы переговоров.
8. Этапы медиации: вступительное слово медиатора, презентация сторон, дискуссия, кокус, общая сессия, соглашение, выход из медиации.
9. Функции медиатора в процессе медиации
10. Роль медиатора на разных этапах медиации
11. Коммуникативные технологии в работе медиатора
12. Организационные технологии в работе медиатора
13. понятие, специфика и принципы нарративной медиации.
14. понятие, специфика и принципы восстановительной медиации
15. Службы примирения в учреждениях социальной сферы.
16. Модели служб примирения
17. особенности работы медиатора с семейными конфликтами
18. особенности работы медиатора с пожилыми клиентами
19. особенности работы медиатора с лицами с ограниченными возможностями здоровья
20. особенности работы медиатора с лицами девиантного поведения

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять - последовательное, правильное выполнение всех заданий - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - неправильная оценка предложенной ситуации - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критериев выставления зачёта и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путём самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Опрос

Опрос представляет собой совокупность развернутых ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Опрос может проводиться в устной и письменной форме.

Подготовка к опросу включает в себя:

- изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется опросом;
- повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения;
- изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний;
- составление в мысленной форме ответов на поставленные вопросы.

5. Деловая/ролевая игра

Деловая/ролевая игра - оценочное средство для проверки продуктивных умений в условиях игрового моделирования реальной проблемной ситуации.

Регламент игры:

- 1.Ознакомление участников с целью, задачами и правилами деловой игры.
- 2.Формирование игровых команд.
- 3.Разработка деловой игры.
- 4.Сценарий деловой игры.
- 5.Реализация деловой игры.
- 6.Подведение итогов деловой игры.
- 7.Групповое обсуждение хода деловой игры.
- 8.Заключительное слово руководителя деловой игры.

Основными моментами для подготовки деловой игры являются:

- определение цели деловой игры;
- описание игровой ситуации;
- формулирование правил проведения деловой игры;
- подготовка реквизита;
- определение системы оценивания результатов игры (оценочный лист).

6. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Проблемное обучение
2. Технология «портфолио»

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC