

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 19.05.2026 09:26:16
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4 к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.0.02.16 Социально-психологические технологии коммуникации и медиации
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

39.03.02 Социальная работа

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Социальная работа

(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Мангасаров Гарри Оникович, старший преподаватель кафедры социологии управления

Заведующий кафедрой:

Зырина Ярослава Александровна, канд. социол. Наук, заведующая кафедрой социологии управления

Рабочая программа дисциплины Б1.01.02.16 Социально-психологические технологии коммуникации и медиации одобрена на заседании кафедры социологии управления Донецкого института управления – филиала РАНХиГС».

протокол № 7 от «7» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

Дисциплина Б1.0.02.16 Социально-психологические технологии коммуникации и медиации обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций*:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)**	Код компетенции**	Наименование Компетенции**	Код индикатора достижения компетенций**	Наименование индикатора достижения компетенций**	Образовательный результат**
	ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы	ОПК-4.3.	Использует коммуникативные техники для взаимодействия с клиентами и коллегами	ОПК-4.3 3-5 Знает Основные понятия, теории и модели коммуникации ОПК-4.3 3-6 Знает Психологические закономерности межличностного общения. ОПК-4.3
					3-7 Знает Основные подходы и стратегии поведения в конфликте. Теоретические основы медиации, ее принципы и этапы. ОПК-4.3 У-4 Умеет Анализировать процессы коммуникации

					выявлять барьеры, строить конструктивное межличностное общение. ОПК-4.3 У-5 Умеет Диагностировать конфликтные ситуации и выбирать адекватные стратегии поведения. ОПК-4.3 У-6 Умеет Применять основные техники и навыки медиатора в различных ситуациях.
--	--	--	--	--	--

* Дисциплина может формировать компетенцию полностью или частично.

** Должно соответствовать Приложению 1 к образовательной программе

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

3,00 з.е., 108 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий:

65 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 18 ак.час на лекции и 36 ак.час на практические занятия. 25 ак. час на самостоятельную работу обучающихся.

Б1.0.02.16 Социально-психологические технологии коммуникации и медиации реализуется на 5-м семестре 3-го курса.

Дисциплина относится к вариативной части профессионального цикла и опирается на дисциплины: «Введение в социальную работу», «Социальная психология», «Конфликтология», «Психология общения».

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения					Период промежуточной аттестации (сессия)		СРкр	СРэк	СР			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ				Каттэк		Контроль
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ									
Раздел 1. Социально-психологические коммуникации и управление конфликтами															
Тема 1	Теоретические основы социально-психологических коммуникаций	8	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	Опрос, Доклад, Тестовые задания	

Тема 2	Психология общения и профессиональная коммуникация	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	3	Опрос, Доклад, Тестирование
Тема 3	Конфликт и переговоры в социальной сфере	16	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, Тестирование, Контрольное задание, упражнение
Раздел 2. Медиация: теория, технологии и практика применения														
Тема 4	Теоретические основы медиации	16	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	4	Опрос, Доклад, Контрольное задание, Кейс
Тема 5	Процедура и технологии медиации	18	4	0	0	8	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, Доклад, Тестирование, Контрольное задание, Кейс
Тема 6	Медиация в социальной работе и смежных сферах	12	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	6	Опрос, Доклад, Контрольное задание, Кейс
Промежуточная аттестация		0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	Зачет
Итого		108	18	0	0	36	0	0	2	9	0	18	25	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы
КЭ – консультации перед экзаменом

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

Контроль - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения
СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Социально-психологические коммуникации и управление конфликтами

Тема 1. Теоретические основы социально-психологических коммуникаций. ОПК-4.3

Понятие коммуникации. Социальные и психологические аспекты общения.

Структура коммуникативного акта: отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь, контекст. Функции коммуникации в социальной работе.

Коммуникация как ресурс помощи и сопровождения. Виды коммуникации: межличностная, внутриличностная, групповая, массовая, организационная.

Вербальная и невербальная коммуникация. Речь, интонация, поза, мимика, жесты.

Тема 2. Психология общения и профессиональная коммуникация. ОПК-4.3.

Восприятие партнера по общению, социальные установки и стереотипы. Ошибки атрибуции. Барьеры общения и пути их преодоления. Манипуляции в общении и способы защиты. Техники эффективного общения: активное слушание, эмпатическое реагирование, вопросы, обратная связь. Профессиональное общение социального работника с различными типами клиентов (семьи, дети, пожилые, люди с ОВЗ, кризисные клиенты). Этические нормы профессионального общения.

Тема 3. Конфликт и переговоры в социальной сфере. ОПК-4.3.

Понятие и типология конфликтов. Конфликты в социальной работе (семейные, внутригрупповые, межведомственные). Структура и динамика конфликта, эскалация и деэскалация. Основы переговоров: позиции и интересы, стратегии и стили поведения в конфликте. Переговоры в социальной работе: особенности, ограничения, этика.

Раздел 2. Медиация: теория, технологии и практика применения

Тема 4. Теоретические основы медиации. ОПК-4.3.

Понятие медиации, ее место в системе разрешения споров. Отличия медиации от

суда, арбитража, переговоров. Принципы медиации: добровольность, конфиденциальность, нейтральность, равноправие сторон, ответственность за решение. Правовые основы медиации в РФ (ФЗ о медиации, нормативные акты в социальной сфере). Медиатор: роль, профессиональные компетенции, этический кодекс.

Тема 5. Процедура и технологии медиации. ОПК-4.3.

Этапы медиативного процесса: подготовка, вступительное слово, раскрытие позиций и интересов, генерация вариантов, выработка соглашения, завершение и последующий контроль. Техники медиатора: управление процессом, вопросы, переформулирование, фиксация договоренностей. Работа с эмоциями в медиации: признание эмоций, нормализация, обеспечение безопасности. Документирование результатов медиации, медиативное соглашение.

Тема 6. Медиация в социальной работе и смежных сферах. ОПК-4.3.

Медиация в социальной сфере: специфические категории конфликтов и клиентов. Семейная медиация, школьная медиация, медиация в сфере опеки и попечительства, в работе с семьями группы риска. Организация служб медиации в социальных учреждениях, межведомственное взаимодействие. Ограничения и риски применения медиации, случаи, когда медиация противопоказана.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине социально-психологические технологии коммуникации и медиации входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ

и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)

<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74			B	P/ Passed
60-69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.0.02.16 Социально-психологические технологии коммуникации и медиации используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): *Контрольные вопросы для проведения опроса, тестирование, доклады, контрольные задания*

Таблица 5.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности (БРС)

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КР
	УО	Д	ТВЗ	
Р-1. / Т-1	4	5	5	8
Р-1. / Т-2	4	5	5	
Р-2. / Т-3	4	5	5	
Р-2. / Т-4	4	5	5	
Р-2. / Т-5	4	5	5	
Р-3. / Т-6	4	5	5	8
Итого: 100 б	24	30	30	16

УО – устный опрос;
ТвЗ – творческое задание;
Д – доклад;
КЗР – контрольные работы по разделу.

Критерии оценивания опроса:

Балы	Описание критерия
4	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
2-3	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
1	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	1	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	1	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации
Стилистика	1	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	1	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	1	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	5	

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
4	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
2-3	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.

1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

0* - в журнал академической группы не выставляется

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
10-12	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
7-9	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
5-6	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-4	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

0* - в журнал академической группы не выставляется

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

Раздел 1. Социально-психологические коммуникации и управление конфликтами

Тема 1. Теоретические основы социально-психологических коммуникаций. ОПК-4.3

Вопросы для опроса:

1. Что такое социально-психологическая коммуникация в самом широком смысле?
2. Какой основной принцип теории когнитивного диссонанса применим к коммуникациям?
3. Перечислите, пожалуйста, 2-3 основных пути преодоления коммуникативных барьеров.

Темы для доклада

1. Социально-психологическая природа конфликта.
2. Роль вербальной и невербальной коммуникации в разрешении конфликтов.
3. Теория когнитивного диссонанса и ее применимость в медиации

Методические рекомендации по подготовке доклада.

Подготовка доклада – это вид самостоятельной работы, способствующий формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. При написании доклада по заданной теме составляют план, подбирают основные источники. В процессе работы с источниками, систематизируют полученные сведения, делают выводы и

обобщения. Подготовка доклада требует от обучающегося большой самостоятельности и серьезной интеллектуальной работы, которая принесет наибольшую пользу, если будет включать с себя следующие этапы: – изучение наиболее важных научных работ по данной теме, перечень которых, как правило, дает сам преподаватель; – анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы фактов, мнений разных ученых и научных положений; – обобщение и логическое построение материала доклада, например, в форме развернутого плана; – написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля. Построение доклада включает три части: вступление, основную часть и заключение. Во вступлении указывается тема доклада, устанавливается логическая связь ее с другими темами или место рассматриваемой проблемы среди других проблем, дается краткий обзор источников, на материале которых раскрывается тема и т. п. Основная часть должна иметь четкое логическое построение, в ней должна быть раскрыта тема доклада. В заключении обычно подводятся итоги, формулируются выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы и т. п.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

"Обратная связь" в контексте коммуникации, это:

- а) Реакция адресата на сообщение отправителя.
- б) Способность понять точку зрения другого.
- в) Умение задавать уточняющие вопросы.
- г) Согласие или несогласие с мнением собеседника.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Ключевым элементом, который делает акт коммуникации социально-психологическим, является:

- а) Факт передачи информации.
- б) Наличие хотя бы одного человека.
- в) Взаимовлияние и изменение состояния участников.
- г) Использование языка.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответа в нужной последовательности.

Для преодоления типичного психологического барьера коммуникации необходимо:

- а) Определить нужный канал передачи.
- б) Исключить предвзятость и стереотипы.
- в) Установить физическую дистанцию.
- г) Исключить резкость суждений.

Тема 2. Психология общения и профессиональная коммуникация. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

1. Какой аспект общения, по вашему мнению, является наиболее важным в профессиональной среде?
2. Что такое "вербальная коммуникация"?
3. Назовите стили поведения в конфликте.
4. Что такое "эмпатия" в контексте профессиональной коммуникации?
5. Что такое "Обратная связь" в профессиональной коммуникации?
6. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется попыткой удовлетворить свои интересы, игнорируя интересы партнера?

Темы для доклада

1. Активное слушание как ключевая технология в медиации.
2. Техники фасилитации групповой коммуникации.
3. Развитие эмпатии и эмоционального интеллекта как основа эффективной коммуникации.

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что такое "вербальная коммуникация"?

- а) Общение с использованием жестов и мимики.
- б) Общение посредством слов (устной или письменной речи).
- в) Общение с помощью эмоций.
- г) Общение в неформальной обстановке.

Какой компонент не относится к основным элементам коммуникации?

- а) Отправитель (источник).
- б) Получатель (адресат).
- в) Канал.
- г) Предвзятость.

Что такое "невербальная коммуникация"?

- а) Молчание.
- б) Ответы, которые дают только "да" или "нет".
- в) Общение без использования слов (мимика, жесты, поза, интонация).
- г) Служебные записки.

Тема 3. Конфликт и переговоры в социальной сфере. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса

1. Дайте определение "социального конфликта" и его характеристики.

2. Перечислите и кратко опишите основные причины возникновения социальных конфликтов.
3. Охарактеризуйте основные этапы развития социального конфликта, его позитивные функции.
4. Каковы деструктивные (негативные) функции социальных конфликтов и риски. Какие риски они несут для общества?
5. Что такое управление конфликтом, какие основные методы и технологии используются для управления социальными конфликтами?
6. Какова роль третьей стороны (медиатора, арбитра) в разрешении социальных конфликтов.
7. Каковы их основные функции и полномочия?
8. Дайте определение понятию "переговоров" в контексте социальной сферы и их цели.
9. Какие стадии обычно проходят переговоры?

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что из перечисленного НЕ является причиной возникновения социального конфликта?

- а) Различия в ценностях и убеждениях
- б) Недостаток ресурсов
- в) Совпадение интересов
- г) Социальное неравенство

Какое из высказываний НЕ соответствует принципам эффективных переговоров?

- а) Важно сосредоточиться на позициях, а не на интересах.
- б) Следует искать взаимовыгодные решения.
- в) Необходимо разделять людей и проблему.

г) Следует опираться на объективные критерии.

Что такое "позиция" в контексте переговоров?

а) То, чего хочет человек на самом деле.

б) То, что человек заявляет как свое требование.

в) Одобрение или неодобрение предложений другой стороны.

г) Общая стратегия ведения переговоров.

Тестовое задание:

Сопоставьте типы социальных конфликтов с их примерами:

Тип конфликта	Пример
1. Межгрупповой	А. Спор за должность руководителя отдела между двумя коллегами.
2. Внутригрупповой	Б. Несогласие между профсоюзом и администрацией предприятия по поводу оплаты труда.
3. Межличностный	В. Конфликт между представителями разных социальных страт общества.
4. Конфликт "личность – группа"	Г. Исключение члена группы из-за несогласия с мнением большинства.

Контрольные задания:

Задание 1: Анализ причин конфликта

Проанализируйте следующую ситуацию и определите доминирующие причины возникновения конфликта, а также возможных участников конфликта.

Предложите пути его предотвращения или разрешения.

Ситуация: В подъезде многоквартирного дома возникло недовольство жильцов из-за постоянного шума, доносящегося из квартиры на первом этаже. В этой квартире проживает молодая семья с маленьким ребенком, а также пожилая женщина, которая ведет дневную жизнь по своему расписанию. Соседи неоднократно обращались к молодой семье, но безрезультатно.

Задание 2: Разработка стратегии переговоров

Представьте, что вы являетесь представителем местного сообщества, выступающего против строительства крупного торгового центра вблизи жилого

массива. Вашим оппонентом является застройщик. Разработайте:

1. Ваши основные интересы и притязания.
2. Ваши предполагаемые возможности (BATNA).
3. Вашу стратегию ведения переговоров, включая основные аргументы и возможные уступки.

Задание 3: Анализ стилей поведения в конфликте

Опишите пять основных стилей поведения в конфликтной ситуации (по Томасу-Килманну или другой модели). Для каждого стиля приведите примеры ситуаций, когда его применение может быть наиболее эффективным, и когда – наименее эффективным.

Задание 4: Роль переговоров в социальной сфере

Напишите эссе на тему "Значение конструктивных переговоров для поддержания социальной стабильности и развития гражданского общества". В своем эссе раскройте, каким образом переговоры помогают решать социальные проблемы, улучшать взаимоотношения между различными группами и способствовать общественному прогрессу.

Раздел 2. Медиация: теория, технологии и практика применения

Тема 4. Теоретические основы медиации. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

1. Перечислите три основных принципа медиации.
2. Какова роль медиатора в процессе?
3. В чем заключается добровольность медиации?
4. Почему конфиденциальность важна для медиации?
5. Какими качествами должен обладать хороший медиатор?
6. Назовите преимущества медиации по сравнению с судебным разбирательством.
7. Что такое "медиативное соглашение"?
8. Какие виды споров чаще всего разрешаются с помощью медиации?
9. Может ли медиатор быть представителем одной из сторон? Объясните почему.
10. Что происходит, если стороны не достигают соглашения?

Темы для доклада

1. "Коммуникативные модели: от Лассуэлла до трансмиссии. Их применимость в анализе социальных взаимодействий."
2. "Вербальные и невербальные аспекты общения: роль языка тела, интонации и контекста в социальном взаимодействии."
3. "Типология и динамика социальных конфликтов: структурные, функциональные и институциональные аспекты."

Тестовые задания:

Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Что такое медиация?

- а) Принудительное разрешение споров государственными органами.
- б) Процесс добровольного урегулирования разногласий между сторонами с помощью нейтрального посредника.
- в) Судебное разбирательство, где стороны представляют свои аргументы.
- г) Переговоры, где каждая сторона стремится получить максимальную выгоду.

2. Основным принципом медиации, гарантирующим конфиденциальность информации, полученной в ходе процесса:

- а) Добровольность. б) Нейтральность. в) Конфиденциальность. г) Равенство сторон.

3. Кто является ключевым участником процесса медиации?

- а) Судья. б) Адвокат. в) Медиатор. г) Эксперт.

4. Какая из следующих характеристик НЕ является обязательной для медиатора?

- а) Беспристрастность. б) Юридическое образование. в) Нейтралитет. г) Умение слушать и задавать вопросы.

5. Цель медиации заключается в:

- а) Выявлении виновного и назначении наказания.
- б) Поиске компромиссного решения, устраивающего обе стороны.
- в) Принуждении одной стороны уступить другой.
- г) Установлении истины в полном смысле слова, как в суде.

Кейс 1: Семейный спор

Супружеская пара, Иван и Мария, находятся на грани развода. У них двое несовершеннолетних детей. Основные разногласия касаются раздела совместно нажитого имущества, порядка общения с детьми после развода и размера алиментов. Оба родителя желают для детей лучшего, но каждый видит это по-своему. Судебный процесс может затянуться, быть эмоционально тяжелым для детей и привести к враждебности между супругами.

Задание:

- Опишите, как медиация может помочь Ивану и Марии разрешить их конфликт?
- Какие принципы медиации будут наиболее важны в данном случае?
- Какую роль может сыграть медиатор, чтобы достичь взаимоприемлемого решения?

Кейс 2: Трудовой конфликт

В небольшой компании возник трудовой спор между сотрудником Петром и его непосредственным руководителем Сергеем. Петр считает, что его недооценивают, ему не дают возможности для профессионального роста, и его рабочий график несправедлив. Сергей, в свою очередь, высказывает претензии к исполнительности Петра и его отношению к задачам. Ситуация накаляется, что негативно сказывается на атмосфере в коллективе.

Задание:

- Предложите, как медиация может быть применена для урегулирования данного трудового конфликта.
- Какие шаги может предпринять медиатор для налаживания диалога между Петром и Сергеем?
- Какие потенциальные результаты медиации могут быть для обеих сторон и для компании в целом?

Тема 5. Процедура и технологии медиации. ОПК-4.3.

Вопросы для опроса:

1. Определите своими словами, что такое медиация.
2. Перечислите три основных принципа, на которых строится процесс медиации.
3. В чем заключается роль медиатора?
4. Назовите главное отличие медиатора от судьи или арбитра.
5. Что означает принцип "добровольности" в медиации?
6. Почему соблюдение "конфиденциальности" так важно для успешной медиации?
7. Что такое "медиативное соглашение" и каков его статус?
8. Приведите два примера сфер, где медиация успешно применяется.
9. Объясните, чем медиация отличается от переговоров без посредника.
10. Какую главную цель преследует медиация?

Темы докладов:

1. "Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: анализ моделей и их применение в практике социальной работы."
2. "Управление конфликтами в организациях: создание конфликтного климата и профилактика эскалации." "Переговоры в семьях и сообществах: специфика, цели и инструменты разрешения семейных и общинных конфликтов."
3. "Коммуникация, конфликт и переговоры в социальной работе: интегрированный подход к помощи клиентам."

Тестовые задания

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какой этап медиации обычно начинается с вступительного слова медиатора?
 - а) Переговоры сторон.
 - б) Заключение соглашения.
 - в) Начало процедуры медиации (открытие).
 - г) Интервьюирование каждой стороны отдельно.
2. Цель этапа "открытия" медиации:
 - а) Выяснить все детали спора.

- б) Представить медиатора, объяснить процедуру, установить правила и ожидания.
- в) Принять решение по существу конфликта.
- г) Заставить стороны согласиться.

3. Какой метод используется медиатором для того, чтобы понять истинные потребности и интересы сторон, выходящие за рамки их заявленных позиций?

- а) Допрос.
- б) Активное слушание и задавание открытых вопросов.
- в) Навязывание своего мнения.
- г) Интерпретация и анализ документов.

4. На каком этапе медиации стороны могут представить свои предложения по разрешению спора?

- а) Только на этапе открытия.
- б) На этапе исследования (исследования дела).
- в) Только на этапе заключения соглашения.
- г) На любом этапе, по усмотрению сторон.

5. Что является конечным результатом успешной медиации?

- а) Решение, вынесенное медиатором.
- б) Медиативное соглашение, подписанное сторонами.
- в) Отчет о ходе медиации.
- г) Приговор суда.

6. Какая задача медиатора на этапе "исследование" (исследование дела)?

- а) Установить виновного.
- б) Помочь сторонам высказать свои позиции, интересы и потребности.
- в) Принять решение за стороны.
- г) Задokumentировать все претензии.

7. Что такое "управление процессом" медиации?

- а) Принуждение сторон к определенным действиям.

б) Создание условий, способствующих конструктивному диалогу и достижению соглашения.

в) Полное невмешательство медиатора в ход обсуждения.

г) Формулирование окончательного решения.

Кейсы:

Кейс 1: Конфликт между арендатором и арендодателем

Светлана Смирнова (арендатор) и Олег Петров (арендодатель) имеют длительный конфликт по поводу условий аренды коммерческого помещения. Светлана жалуется на постоянные протечки в потолке, которые не устраняются своевременно, что мешает ее бизнесу. Олег утверждает, что Светлана сама наносит ущерб помещению и не соблюдает правила эксплуатации. Оба не хотят обращаться в суд, но и самостоятельно договориться не могут.

Задание:

- Опишите, как медиатор может провести процедуру медиации с участием Светланы и Олега, начиная с первого контакта.
- Какие технологии медиации (например, активное слушание, рефрейминг, отдельные встречи) будут наиболее эффективны на разных этапах? Приведите примеры их применения.
- Какие вопросы медиатор может задать, чтобы помочь сторонам перейти от обвинений к поиску решений?

Кейс 2: Семейные разногласия после развода

Анна Иванова и Петр Сидоров развелись полгода назад. Основной конфликт возник вокруг графика общения Петра с их 8-летним сыном Мишей. Петр считает, что Анна ограничивает его общение с сыном, а Анна опасается, что Петр не уделяет должного внимания учебе и здоровью Миши во время встреч. Оба родителя считают, что действуют в интересах ребенка, но их взгляды на то, как это должно происходить, кардинально расходятся.

Задание:

- Предложите, как медиатор может структурировать медиационную процедуру, учитывая эмоциональную напряженность ситуации.
- Какие технологии медиации помогут медиатору разобраться в истинных интересах Анны и Петра, а также в интересах ребенка?

- Опишите, каким может быть финальное медиативное соглашение, касающееся графика общения с ребенком, и как оно будет юридически оформлено.

Кейс 3: Конфликт в коллективе IT-компании

Разработчик Алексей и тестировщик Мария работают в одной команде над важным проектом. Алексей считает, что ошибки в его коде, которые находит Мария, часто незначительны и он мог бы исправить их сам, но она передает их напрямую менеджеру, что негативно сказывается на его репутации. Мария утверждает, что ее задача – выявлять все ошибки, а Алексей не всегда ответственен в их устранении. Рабочие отношения испорчены, что влияет на эффективность команды.

Задание:

- Как медиатор может провести процедуру медиации, чтобы наладить коммуникацию между Алексеем и Марией?
- Приведите примеры применения конкретных технологий медиации (например, синтез предложений, выявление интересов) для разрешения этого конфликта.
- Предложите возможное медиативное соглашение, которое могло бы удовлетворить обе стороны и улучшить рабочую атмосферу.

Тема 6. Медиация в социальной работе и смежных сферах

Вопросы для опроса:

1. В каких ситуациях медиация может быть эффективна при работе с пожилыми людьми и их опекунами/родственниками? Какие этические дилеммы могут возникнуть, и как медиатору их разрешать?
2. Объясните роль медиатора в разрешении конфликтов между клиентами социальных служб (например, потребителями услуг, соседями). Какие цели преследует медиация в подобных случаях?
3. Как медиация может способствовать интеграции мигрантов и разрешению конфликтов, связанных с культурными и бытовыми различиями? Какие культурные компетенции должен обладать медиатор?
4. Какие качества и навыки необходимы медиатору, работающему в социальной сфере? Чем они отличаются от качеств медиатора в коммерческих спорах?

Темы для доклада

1. Соотношение принципов медиации (добровольность, нейтральность, конфиденциальность) с этическими нормами социальной работы.
2. Роль медиатора в конфликтных ситуациях, связанных с проблемами наркозависимости или алкоголизма.
3. Школьная медиация.

Тестовые задания

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Какая из следующих ситуаций наиболее характерна для применения медиации в социальной работе?

- а) Преступление, совершенное несовершеннолетним.
- б) Раздел имущества супругов после развода.
- в) Конфликт между подростком и родителями из-за правил поведения.
- г) Споры между соседними государствами.

2. Что является основной целью применения медиации в семейных конфликтах, касающихся детей?

- а) Найти виновного родителя.
- б) Обеспечить интересы и благополучие ребенка.
- в) Обязать родителей жить вместе.
- г) Разделить родительские обязанности поровну, независимо от интересов ребенка.

3. В работе с пожилыми людьми медиация может помочь в разрешении конфликтов, связанных с:

- а) Выбором профессии.
- б) Отношениями с соседями или членами семьи по вопросам опеки и ухода.
- в) Разногласиями на работе.

г) Политическими взглядами.

4. Медиация в образовательной среде (например, в школе) может быть использована для разрешения:

а) Споров между директорами школ.

б) Конфликтов между учениками, между учениками и учителями, а также между родителями и школой.

в) Споров о финансировании образовательных учреждений.

г) Спортивных состязаний.

Кейсы:

Кейс 1: Семейный конфликт с участием подростка

Семья Ивановых находится в состоянии конфликта. 15-летний сын Дмитрий стал пропускать школу, игнорирует просьбы родителей и часто проводит время вне дома без их ведома. Родители, Петр и Елена, считают, что Дмитрий их не слушается и ведет себя вызывающе. Дмитрий же чувствует, что родители его не понимают, контролируют каждый его шаг и не доверяют ему.

Задание:

- Опишите, как социальный работник, владеющий навыками медиации, мог бы подойти к этой ситуации.
- Какие технологии медиации (например, активное слушание, исследование интересов) будут наиболее применимы для установления диалога между Дмитрием и его родителями?
- Какова конечная цель медиации в данном случае, и каким может быть примерное медиативное соглашение?

Кейс 2: Конфликт между пожилой женщиной и ее опекунами

Анна Павловна, 80-летняя женщина, проживает с дочерью и зятем, которые являются ее законными опекунами. Возникли разногласия по поводу распоряжения ее личными сбережениями, которые Анна Павловна хочет потратить на личные нужды (например, отпуск, покупка бытовой техники), в то время как дочь считает, что эти средства должны быть направлены на будущие медицинские расходы и уход за матерью. Анна Павловна чувствует, что ее права как собственника ущемляются.

Задание:

- Как медиация может помочь разрешить этот конфликт, учитывая возраст и статус Анны Павловны?
- Какие особые аспекты (например, учет состояния здоровья, юридические аспекты опеки) должен учитывать медиатор?
- Опишите, как принцип добровольности и конфиденциальности будет применяться в данной ситуации.

Кейс 3: Конфликт в многонациональной семье

В семье, где один из супругов является представителем коренной национальности, а другой – мигрантом, возникли разногласия по поводу воспитания детей. Мигрант чувствует, что дети должны следовать традициям его культуры, в то время как другой супруг настаивает на сохранении местных обычаев. Также возникают бытовые конфликты, связанные с языковым барьером и разным пониманием семейных ролей.

Задание:

- Почему медиация является подходящим инструментом для разрешения такого типа конфликта?
- Какие культурные аспекты должен учитывать медиатор, чтобы обеспечить беспристрастный и уважительный процесс?
- Каким образом медиация может помочь членам семьи найти взаимопонимание и выработать общие правила для воспитания детей, учитывая оба культурных фона?

4.5.1. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает не менее 2 (двух) и не более 10 (десяти) КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать студент	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,2	20

КТ 3	100	0,3	30
Итого:	x	0,6	60

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ x Коэффициент веса контрольной точки.

4.5.2. Формы текущего контроля успеваемости обучающихся в рамках КТ и типовые оценочные материалы:

КТ – 1.

Раздел 1. Социально-психологические коммуникации и управление конфликтами

Тема 1, Тема 2, Тема 3

Вопрос 1 *Что такое социально-психологическая коммуникация в самом узком и самом широком смысле?*

Вопрос 2 *Дайте определение понятию, структуре и функции социально-психологической коммуникации.*

Вопрос 3 *Какова роль коммуникации в социальной работе.*

Вопрос 4 *Какой основной принцип теории когнитивного диссонанса применим к коммуникациям?*

Вопрос 5 *Перечислите, пожалуйста, 2-3 основных пути преодоления коммуникативных барьеров.*

Вопрос 6 *Какой аспект общения, по вашему мнению, является наиболее важным в профессиональной среде?*

Вопрос 7 *Какой стиль поведения в конфликте характеризуется попыткой удовлетворить свои интересы, игнорируя интересы партнера?*

Таблица критериев оценки контрольной работы

№	Критерий оценки	Описание критерия	Максимальный балл
1	Полнота и точность ответа	Ответ полностью раскрывает суть вопроса, содержит все ключевые элементы, упомянутые в лекции. Нет искажения смысла понятий или ошибок в фактах.	30
2	Объем и структура ответа	Ответ составляет 5–7 предложений. Мысли изложены последовательно, каждое предложение	30

№	Критерий оценки	Описание критерия	Максимальный балл
		логично продолжает предыдущее. Нет повторений и отступлений от темы.	
3	Практическая применимость	Ответ содержит не только теорию, но и конкретные примеры из практики (ситуации, фразы, действия психолога). Показывает, что студент понимает, как применить знания в реальной работе.	20
4	Грамотность и стиль изложения	Соблюдены правила русского языка (орфография, пунктуация, грамматика). Используется профессиональный, но понятный язык. Нет разговорных или грубых выражений.	10
5	Соблюдение этических норм	Ответы не содержат рекомендаций, нарушающих конфиденциальность, уважение к клиенту или границы профессиональной роли. Учитываются правовые требования (например, работа с детьми).	10
	Итого		100

90–100 баллов – отлично

75–89 баллов – хорошо

50–74 балла – удовлетворительно

0–49 баллов – неудовлетворительно (требуется передача)

КТ – 2. Раздел 2. Медиация: теория, технологии и практика применения

Тема 4, Тема 5, Тема 6

Вопрос 1 Перечислите основные принципы медиации.

Вопрос 2 Какова роль медиатора в процессе?

Вопрос 3 Назовите преимущества медиации по сравнению с судебным разбирательством.

Вопрос 4 Что такое "медиативное соглашение"?

Вопрос 5 Какие виды споров чаще всего разрешаются с помощью медиации?

Вопрос 6 Может ли медиатор быть представителем одной из сторон? Объясните почему.

Вопрос 7 Что происходит, если стороны не достигают соглашения?

Вопрос 8 Какие качества и навыки необходимы медиатору, работающему в социальной сфере? Чем они отличаются от качеств медиатора в коммерческих спорах?

Таблица критериев оценки контрольной работы

№	Критерий оценки	Описание критерия	Максимальный балл
1	Полнота и точность ответа	Ответ полностью раскрывает суть вопроса, содержит все ключевые элементы, упомянутые в лекции. Нет искажения смысла понятий или ошибок в фактах.	30
2	Объем и структура ответа	Ответ составляет 5–7 предложений. Мысли изложены последовательно, каждое предложение логично продолжает предыдущее. Нет повторений и отступлений от темы.	30
3	Практическая применимость	Ответ содержит не только теорию, но и конкретные примеры из практики (ситуации, фразы, действия психолога). Показывает, что студент понимает, как применить знания в реальной работе.	20
4	Грамотность и стиль изложения	Соблюдены правила русского языка (орфография, пунктуация, грамматика). Используется профессиональный, но понятный язык. Нет разговорных или грубых выражений.	10
5	Соблюдение этических норм	Ответы не содержат рекомендаций, нарушающих конфиденциальность, уважение к клиенту или границы профессиональной роли. Учитываются правовые требования (например, работа с детьми).	10
	Итого		100

90–100 баллов – отлично

75–89 баллов – хорошо

50–74 балла – удовлетворительно

0–49 баллов – неудовлетворительно (требуется пересдача)

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации.

Типовые проверочные задания для самоподготовки обучающегося к промежуточной аттестации:

Раздел 1. Социально-психологические коммуникации и управление конфликтами

Тема 1. Теоретические основы социально-психологических коммуникаций. ОПК-4.3

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

п.п.	Вопрос
.	Понятие социально-психологической коммуникации
.	Компоненты структуры коммуникации
..	Что такое "шум" (noise) в теории коммуникации?
.	Какой основной принцип теории когнитивного диссонанса применим к коммуникациям?

2. Задания комбинированного типа:

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>Дайте наиболее точное определение "социальной перцепции". Обоснуйте свой выбор. Варианты ответов:</p> <p>а) Способность видеть и слышать других людей.</p> <p>б) Процесс формирования представлений и образов</p>		

	о другом человеке (или группе), основанный на восприятии его внешних данных, поведения, высказываний. в) Навык эмпатии и понимания чувств других.		
2.	Какая из перечисленных моделей коммуникации является наиболее простой и линейной? Варианты ответов: а) Транзакционная модель (Шеннон-Уивер). б) Модель Лассуэлла (Кто говорит, Что говорит, По какому каналу, Кому, С каким эффектом). в) Интерактивная модель.		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой из перечисленных является типичным психологическим барьером коммуникации?

1. а) Отсутствие нужного канала передачи.
2. б) Предвзятость и стереотипы.

3. в) Физическая дистанция.
4. г) Технические сбои.

Какое качество является ключевым для построения эффективной обратной связи?

1. а) Критика.
2. б) Конструктивность и конкретность.
3. в) Резкость.
4. г) Обобщенность.

Укажите, что является одной из основных причин конфликтов в процессе коммуникации:

1. а) Полное совпадение интересов.
2. б) Недопонимание, разные цели, дефицит информации, ценностные различия.
3. в) Избыток информации.
4. г) Согласие по всем вопросам.

Тема 2. Психология общения и профессиональная коммуникация. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос
1.	В профессиональной среде, какой аспект общения, по вашему мнению, является наиболее важным?
2.	Что такое "манипуляция" в профессиональном общении? Приведите пример одной манипулятивной техники и предложите, как ей можно противостоять.

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	В профессиональной среде, какой аспект общения, по вашему мнению, является		

	<p>наиболее важным?</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>а) Умение вызывать симпатию у коллег.</p> <p>б) Четкость и точность передачи информации.</p> <p>в) Использование сложных профессиональных терминов.</p> <p>г) Демонстрация своего превосходства.</p>		
2.	<p>Какой из перечисленных барьеров коммуникации связан с личными предубеждениями, стереотипами или негативным отношением к собеседнику?</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>а) Семантический барьер.</p> <p>б) Физический барьер.</p> <p>в) Психологический барьер.</p> <p>г) Организационный барьер.</p>		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа

ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

В профессиональной среде, какой аспект общения, по вашему мнению, является наиболее важным?

- а) Умение вызывать симпатию у коллег.
- б) Четкость и точность передачи информации.
- в) Использование сложных профессиональных терминов.
- г) Демонстрация своего превосходства.

Что такое "вербальная коммуникация"?

- а) Общение с использованием жестов и мимики.
- б) Общение посредством слов (устной или письменной речи).
- в) Общение с помощью эмоций.
- г) Общение в неформальной обстановке.

Какой компонент не относится к основным элементам коммуникации?

- а) Отправитель (источник).
- б) Получатель (адресат).
- в) Канал.
- г) Предвзятость.

Что такое "невербальная коммуникация"?

- а) Молчание.
- б) Ответы, которые дают только "да" или "нет".
- в) Общение без использования слов (мимика, жесты, поза, интонация).
- г) Служебные записки.

Тема 3. Конфликт и переговоры в социальной сфере. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Дайте определение понятию "социальный конфликт". Какие основные характеристики отличают его от других видов конфликтов?	
2.	Перечислите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу-Килманну или иной модели). Опишите каждую стратегию и ситуации, в которых она может быть эффективна.	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какая стадия конфликта		

	<p>характеризуется явным столкновением интересов и противоборством сторон?</p> <p>Варианты ответов: а) Латентная стадия б) Открытая стадия в) Стадия обострения г) Стадия исхода</p>		
2.	<p>Что такое "зона возможного соглашения" в переговорах?</p> <p>Варианты ответов: а) Минимально приемлемый для стороны исход переговоров. б) Наилучшая альтернатива, которую сторона может получить, если переговоры не приведут к соглашению. в) Сфера интересов, в которой стороны готовы идти на уступки.</p>		

1. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой вид конфликта возникает между отдельными индивидами или малыми группами?

а) Межгрупповой конфликт

- б) Внутригрупповой конфликт
- в) Межличностный конфликт
- г) Конфликт между личностью и группой

Какая стадия конфликта характеризуется явным столкновением интересов и противоборством сторон?

- а) Латентная стадия
- б) Открытая стадия
- в) Стадия обострения
- г) Стадия исхода

Тест 2.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать верные ответы.

Какие факторы могут влиять на успешность переговоров в социальной сфере?

- а) Уровень доверия между сторонами.
- б) Наличие четких целей и приоритетов.
- в) Жесткая позиция одной из сторон.
- г) Способность к эмпатии и пониманию другой стороны.
- д) Внешнее давление со стороны третьих лиц.

Задание 2. Установите соответствие между понятием и его описанием.

Сопоставьте типы социальных конфликтов с их примерами:

Тип конфликта	Пример
1. Межгрупповой	А. Спор за должность руководителя отдела между двумя коллегами.

Тип конфликта	Пример
2. Внутригрупповой	Б. Несогласие между профсоюзом и администрацией предприятия по поводу оплаты труда.
3. Межличностный	В. Конфликт между представителями разных социальных страт общества.
4. Конфликт "личность – группа"	Г. Исключение члена группы из-за несогласия с мнением большинства.

Раздел 2. Медиация: теория, технологии и практика применения

Тема 4. Теоретические основы медиации. ОПК-4.3.

1. Задания открытого типа.

1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Способы несудебного разрешения конфликтов	
2.	Какова роль медиатора в процессе?	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	<p>К какой сфере права может быть применима медиация?</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>а) Только к уголовным делам.</p> <p>б) Только к гражданским спорам.</p>		

	<p>в) К семейным, трудовым, коммерческим, жилищным и многим другим спорам.</p> <p>г) Медиация применяется только в международных конфликтах</p>		
2.	<p>Какое значение имеет добровольность в медиации?</p> <p>Варианты ответов:</p> <p>а) Стороны обязаны согласиться на медиацию, если ее предложит одна из них.</p> <p>б) Участие в медиации и достижение соглашения основываются на свободном волеизъявлении сторон.</p> <p>в) Только одна сторона может добровольно отказаться от медиации.</p> <p>г) Добровольность касается только медиатора.</p>		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой этап медиации обычно начинается с вступительного слова медиатора?

- а) Переговоры сторон.
- б) Заключение соглашения.
- в) Начало процедуры медиации (открытие).
- г) Интервьюирование каждой стороны отдельно.

Цель этапа "открытия" медиации:

- а) Выяснить все детали спора.
- б) Представить медиатора, объяснить процедуру, установить правила и ожидания.
- в) Принять решение по существу конфликта.
- г) Заставить стороны согласиться.

Какая из следующих ситуаций наиболее характерна для применения медиации в социальной работе?

- а) Преступление, совершенное несовершеннолетним.
- б) Раздел имущества супругов после развода.
- в) Конфликт между подростком и родителями из-за правил поведения.
- г) Споры между соседними государствами.

Прочтите текст и установите последовательность

Процесс медиации включает несколько этапов, каждый из которых имеет свои цели и задачи. Ниже они представлены. Установите правильную последовательность этих этапов.

- 1) Стороны представляют свое видение дела и интересы;
- 2) вступительное слово медиатора;
- 3) медиатор суммирует спорные вопросы;
- 4) заключительные переговоры;
- 5) решение проблемы;
- 6) подготовка к медиации;
- 7) окончательное письменное соглашение.

Тема 5. Процедура и технологии медиации

1. Задания открытого типа.
 - 1.1. Вопросы открытого типа.

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Опишите, что подразумевает технология "активное слушание" в медиации.	
2.	В каких случаях медиатор прибегает к индивидуальным встречам (отдельным беседам) со сторонами?	

2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	Какая задача медиатора на этапе "исследование" (исследование дела)? Варианты ответов: а) Установить виновного. б) Помочь сторонам высказать свои позиции, интересы и потребности. в) Принять решение за стороны. г) Задokumentировать все претензии.		
2.	Что такое "управление процессом" медиации? Варианты ответов: а) Принуждение сторон к		

	определенным действиям. б) Создание условий, способствующих конструктивному диалогу и достижению соглашения.		
--	--	--	--

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тест 1.

Внимательно прочитайте текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитайте предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какой метод используется медиатором для того, чтобы понять истинные потребности и интересы сторон, выходящие за рамки их заявленных позиций?

- а) Допрос.
- б) Активное слушание и задавание открытых вопросов.
- в) Навязывание своего мнения.
- г) Интерпретация и анализ документов.

Если стороны не могут договориться на этапе совместных переговоров, какую технологию может использовать медиатор?

- а) Принудить стороны к соглашению.
- б) Прекратить медиацию.
- в) Провести отдельные встречи (индивидуальные беседы) с каждой из сторон.
- г) Обратиться в суд.

Какое из высказываний НЕ соответствует принципам эффективной медиации?

- а) Важно сосредоточиться на позициях, а не на интересах.
- б) Следует искать взаимовыгодные решения.
- в) Необходимо разделять людей и проблему.
- г) Следует опираться на объективные критерии.

Установите соответствие между стратегией поведения в конфликте и ее характеристикой:

Стратегия поведения	Характеристика
1. Сотрудничество	а) Стремление к быстрому разрешению спора через взаимные уступки
2. Избегание	б) Слияние с противником, отказ от собственных интересов ради сохранения отношений
3. Компромисс	в) Отказ от участия в разрешении конфликта, уход от ответственности
4. Приспособление	г) Совместный поиск решения, учитывающего интересы обеих сторон
5. Конкуренция	д) Напористость в отстаивании своих интересов, стремление добиться своего любой ценой

Тема 6. Медиация в социальной работе и смежных сферах

- 1. Задания открытого типа.
- 1.1. Вопросы открытого типа,

№ п.п.	Вопрос	Ответ
1.	Приведите три примера сфер социальной работы, где медиация может быть эффективным инструментом.	
2.	Объясните, как принципы медиации (добровольность, нейтральность, конфиденциальность) соотносятся с этическими нормами социальной работы.	

- 2. Задания комбинированного типа.

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора.

№ п.п.	Содержание задания	Правильный ответ	Аргументы, обосновывающие выбор ответа
1.	В существующей практике разрешения конфликтов, какой из перечисленных подходов считается наиболее эффективным? А) с позиции силы Б) с позиции власти В) с позиции интересов Г) с правовой позиции		
2.	На предприятии медиация должна проводиться: А. В кабинете у руководителя Б. В профсоюзном комитете В. На нейтральной территории Г. В цехе, где произошел конфликт		

3. Задания закрытого типа.

3.1. Тестовые задания.

Тесты.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать верные ответы.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

1. Выберите действия, которые могут способствовать предотвращению конфликта в социальной сфере:

- а) Открытое обсуждение проблем и разногласий.
- б) Создание механизмов для разрешения споров.
- в) Усиление давления на оппонента.
- г) Информирование и просвещение по спорным вопросам.
- д) Игнорирование конфликтных ситуаций.

2. Медиация в контексте социальной работы с мигрантами может способствовать:

- а) Ускорению депортации.
- б) Разрешению конфликтов, возникающих из-за культурных различий и бытовых проблем.
- в) Ограничению прав мигрантов.
- г) Принудительному изучению языка.
- д) Пониманию культуры других народов.

3. Групповые переговоры проводятся по определенным рекомендациям, которым необходимо придерживаться для достижения соглашения.

Для ведения продуктивных групповых переговоров следует:

- а) выбирать председателя, который будет руководит процессом;
- б) каждая сторона выбирает спикера, который представляет интересы команды;
- в) вся команда участвует в переговорах, отстаивая свои интересы.
- г) выбирают самого авторитетного, который и ведет переговоры

Задание. Прочтите текст и установите последовательность
Разрешение коллективных трудовых конфликтов на предприятии включает в себя определенные этапы. Ниже они представлены. Установите правильную последовательность этих этапов.

- 1) забастовка;
- 2) привлечение посредника;
- 3) обращение в трудовой арбитраж;
- 4) создание примирительной комиссии.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

6. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам

самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов

плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность — до 15 минут. Вторая часть — выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность — 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое

занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность — 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно- телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Медиативные технологии в образовательном процессе : учеб. пособие / Н. В. Басалаева, Ж. А. Левшунова, Т. В. Шелкунова ; под ред. Н.В. Басалаевой. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2023. – 96 с.

2. Корнеева Я.А., Рудакова Ю.Н. Особенности личности медиаторов при различной успешности проведения примирительной процедуры // Психология и Психотехника. – 2019. – № 3. – С. 68 – 80. DOI: 10.7256/2454-0722.2019.3.30555 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=30555

3. Ахрамович М.И. Коммуникативные техники в работе преподавателя [Текст] / М.И. Ахрамович // Дополнительное образование взрослых: международные тенденции и национальные приоритеты (дополнения): сб. науч. ст. Междунар. науч.-практ. конф., посв. 105-летию БГПУ; Минск, 22–23 ноября 2019 года / Редколлегия: И.В. Шеститко [и др.]. Науч. ред. И.Б. Стрелкова. — Минск: Изд-во Белорусского гос. пед. ун-та им. Максима Танка, 2020. С. 4–11. EDN: <https://elibrary.ru/BNRKVT>

4. Барбина Н.С. Когнитивный механизм контраргументации в дискурсе медиации [Текст]: автореф. дис. ... канд. филол. наук: 10.02.19 / Н.С. Барбина. — Иркутск, 2012. — 22 с. EDN: <https://elibrary.ru/QIIWMN>

5. Башмакова Н.И. Профессиональная подготовка современного специалиста гуманитарного профиля в области медиации: актуальность и парадигмы изучения [Текст] / Н.И. Башмакова, Н.И. Рыжова // Преподаватель XXI век. — 2015. — № 1-1. С. 65–80. EDN: <https://elibrary.ru/PPLWBF>

6. Емельянова О.Б. Обучение рефлексивному слушанию как эффективной технике коммуникации [Текст] / О.Б. Емельянова // Гуманитарный вестник Донского государственного аграрного университета. — 2022. — № 1. — С. 88–94. EDN: <https://elibrary.ru/LORYDV>

7. Медиация – разрешение конфликтов, урегулирование споров: фасилитативная медиация // Информационный канал Subscribe.Ru, URL: <https://subscribe.ru/archive/law.mediacia/201008/26000546.html>.

8.2 . Дополнительная литература

1. Кетова Л.В. Медиативные технологии как инструмент разрешения конфликтов в деятельности классного руководителя [Текст] / Л.В. Кетова // International Journal of Medicine and Psychology. — 2021. — Т. 4. — № 3. С. 14–18. EDN: <https://elibrary.ru/FVSPVH>

2. Киндеркнехт А.С. Аксиология коммуникативного поведения медиатора

[Текст]: монография / А.С. Киндеркнехт. — М.: Знание-М, 2023. — 244 с.
DOI: <https://doi.org/10.38006/00187-665-6.2023.1.244>;
EDN: <https://elibrary.ru/JAAQJA>

3. Киндеркнехт А.С. Сопоставительный анализ дискурсивных маркеров в повседневной и профессиональной коммуникации (на примере «well» и его русских аналогов в речи медиатора) [Текст] / А.С. Киндеркнехт, О.Н. Путина // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2023. — Т. 14. № 2. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/16FLSK223.pdf> EDN: <https://elibrary.ru/BMUGZH>

4. Киндеркнехт А.С. Вербальные и невербальные средства выражения нейтральности в коммуникативном поведении медиатора [Текст] / А.С. Киндеркнехт, Ю.А. Яковлева // Научный диалог. — 2020. — № 3. — С. 82–95. — DOI: <https://doi.org/10.24224/2227-1295-2020-3-82-95> EDN: <https://elibrary.ru/VXSAZK>

5. Куликова Л.В. Дискурс межкультурной медиации: концептуальная модель исследования [Текст] / Л.В. Куликова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Язык и литература. — 2019. — № 16 (2). — С. 245–258. — DOI: <https://doi.org/10.21638/spbu09.2019.206> EDN: <https://elibrary.ru/QFWJUN>

6. Мишланов В.А. Лингвистические маркеры эмоционального состояния субъекта речи (к проблеме автоматического мониторинга текстов сетевой коммуникации) [Текст] / В.А. Мишланов, Л.А. Каджая, Ю.М. Кузнецова // Медиалингвистика. — 2020. — Т. 7. — № 4. — С. 428–444. DOI: <https://doi.org/10.21638/spbu22.2020.405>; EDN: <https://elibrary.ru/SONNYZ>

8.3 Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Не используются

8.4. Интернет-ресурсы

1. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека: сайт. — Москва, 2000- . — URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

2. Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

3. **ЭБС Юрайт**: электронная библиотечная система: сайт. — Москва, 2013. — URL: <https://biblio-online.ru> (дата обращения: 01.09.2023). — Режим доступа: для авторизов. пользователей. — Текст: электронный.

Перечень электронных ресурсов

https://yspu.org/images/1/1f/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%B2_%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B8.pdf

<https://www.sev-iro.ru/files/30.09.2020- metodicheskie-rekomendatsii organizatsiya sluzhby-mediatsii-v-obrazovatelnom uchrezhdenii.pdf>

https://loiro.ru/files/pages/page_401_urslek_tsiiediatsiya-shamlikashvili-2017.pdf

<https://stoppav.ru/images/docs/SH>

[PR/biblioteka/Pravosudie.Mediacija.Socialnaja-spravedlivost- 10.11.2016.pdf](PR/biblioteka/Pravosudie.Mediacija.Socialnaja-spravedlivost-10.11.2016.pdf)

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Требования к аудитории:

- Лекционные
- Семинарские
- Помещения для самостоятельной работы

Требования к оборудованию:

- Доска
- проектор
- ПК (стационарный) или ноутбук: операционная система: не ниже Windows

10 (или аналогичная по функциям)

Требования к программному обеспечению:

- пакет Microsoft Office