

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н. Осьмук Л. А.
“ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Медиация. Базовый курс

Образовательная программа: 39.04.02 Социальная работа, магистерская программа: Социальная работа в сфере семьи и детства

Курс: 1 2, семестры : 1 2 3

Институт социальных технологий и реабилитации

№	Вид деятельности	Семестр		
		1	2	3
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4	5	1
2	Всего часов	144	180	36
3	Всего занятий в контактной форме, час.	44	60	22
4	Лекции, час.	0	0	0
5	Практические занятия, час.	30	42	18
6	Лабораторные занятия, час.	0	0	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	6	16	18
8	Аттестация, час.	2	2	2
9	Консультации, час.	12	16	2
10	Самостоятельная работа, час.	100	120	14
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.	контр.	контр.
12	Вид аттестации	Э	Э	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 39.04.02 Социальная работа

ФГОС введен в действие приказом №369 от 08.04.2015 г. , дата утверждения: 30.04.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 39.04.02 Социальная работа

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

СРСА, протокол заседания кафедры №_____ от 20.06.2017

Утверждена на совете института социальных технологий и реабилитации, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.и.н. Скалабан И. А.

Заведующий кафедрой:

профессор, д.соц.н. Осьмук Л. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Осьмук Л. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ПК.11 владению знаниями об основных тенденциях развития социально-технологической деятельности и готовность к их применению в сфере своей профессиональной деятельности; в части следующих результатов обучения:	
32. знать теоретические и нормативные основы медиации	
33. знать тенденции развития и виды социальных технологий, применимых для решения профессиональных задач	
у1. уметь грамотно определять применимость и реализовывать социальные технологии в сфере своей профессиональной деятельности	
Компетенция ФГОС: ПК.12 способность конструировать и реализовывать технологии оказания социальных услуг; в части следующих результатов обучения:	
31. владеть навыками урегулирования споров с помощью процедуры медиации	
Компетенция ФГОС: ПК.3 способность проводить анализ научно-исследовательских работ в социальной сфере и использовать их результаты в практической деятельности; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь использовать результаты анализа научно-исследовательских работ в социальной сфере в практической деятельности	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Медиация. Базовый курс</i>	
ПК.11.32 знать теоретические и нормативные основы медиации	
1. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы медиации	Практические занятия; Самостоятельная работа
2. выпускник должен знать технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.33 знать тенденции развития и виды социальных технологий, применимых для решения профессиональных задач	
3. знать тенденции развития и виды социальных технологий, применимых для решения профессиональных задач	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у1 уметь грамотно определять применимость и реализовывать социальные технологии в сфере своей профессиональной деятельности	
4. выпускник должен владеть навыками урегулирования споров с помощью процедуры медиации	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.12.31 владеть навыками урегулирования споров с помощью процедуры медиации	
5. владеть навыками урегулирования споров с помощью процедуры медиации	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.3.у1 уметь использовать результаты анализа научно-исследовательских работ в социальной сфере в практической деятельности	
6. выпускник должен знать теоретические концепции, лежащие в основе технологий медиации	Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 1				
Дидактическая единица: Введение в медиацию				

1. Медиация: подходы к пониманию	0	4	1, 2, 3, 6	обсуждают вопросы по теме
2. Медиация как технология урегулирования конфликтов	0	4	1, 2, 4, 6	в рамках занятия обсуждаются следующие вопросы: Медиация: сущность, принципы, преимущества. Оценка медиальности случая. Медиация как процесс. Оценка результата медиации. Функции медиатора.
3. Этика медиации	0	4	1, 2	обсуждаются следующие вопросы: Границы компетентности медиатора. Этические стандарты профессиональной ответственности медиатора. Международный этический кодекс медиатора.
4. Коммуникативная компетентность медиатора при урегулировании конфликта.	4	4	1, 4	В рамках занятия студенты : - Знакомятся и отрабатывают техники установления контактов. - Объясняют, приводят примеры, составляют таблицы наблюдений за характером вербальной и невербальной коммуникации - Осваивают нерелексивные техники - Обсуждают преимущества и недостатки нерелексивных техник в медиации. Плюсы и минусы Да-техника Осваивают техники активного слушания: отзеркаливание, техника резюме, технику развития идеи.
5. Инструменты медиации	0	4	1, 4	- выделяют основные виды вопросов - обсуждают на каких этапах медиации их есть смысл задавать - отрабатывают техники задания открытых и закрытых вопросов в условиях медиации, линейных, релексивных, стратегических, циркулярных.
6. Работа с агрессией, регуляция эмоционального состояния.	2	4	1, 4	- обсуждают виды проявления агрессивности при взаимодействии с клиентом - отрабатывают техники противодействия агрессии, если клиент ее проявляет

7. Манипуляции, противостояние манипуляциям	0	4	1, 4	выделяют и обсуждают виды манипуляций, встречающихся чаще всего в процессе медиации - отрабатывают техники противостояния им в процессе ведения медиации
Дидактическая единица: Нормативные основы медиации				
8. Медиация в структуре механизмов конфликто разрешения	0	2	1, 2, 3, 4, 6	обсуждаются следующие вопросы: Отличия медиации от прямых переговоров, переговоров с посредником, арбитража, суда. Исторические аспекты становления медиации как технологии. Сферы применения медиации в современном обществе.
Семестр: 2				
Дидактическая единица: Нормативные основы медиации				
9. Правовые аспекты медиации.	0	2	1	обсуждаются следующие вопросы: Правовое регулирование медиативной деятельности в РФ. Судебная система и альтернативное разрешение споров. Введение в гражданское и арбитражное процессуальное право. Общая характеристика примирительных процедур в гражданском и арбитражном процессе. Основы гражданского законодательства. Договор об оказании услуг медиатора. Подготовка медиативного соглашения. Участие в медиации представителей сторон и др. специалистов. Утверждение соглашения об урегулировании спора судом. Основы семейного, трудового, корпоративного права.
Дидактическая единица: Практика применения медиации				

10. Структура медиации	0	4	1, 2, 3	Обсуждаются следующие вопросы: Общие представления о структуре медиации, универсальные моменты и ее методическая обусловленность от медиативного подхода. Структура медиации в контексте интегративного подхода. Анализ композиции, цели, задачи и результаты каждого этапа.
11. Организация процедуры медиации.	0	2	1, 2, 4	Телефонные переговоры со сторонами. Работа с жалобой клиента. Формулирование запроса на медиацию. Границы компетентности медиатора. Организация и проведение предварительных встреч со сторонами. Обсуждение структуры медиации. Отработка техник переговоров со сторонами. Обсуждение техник работы с приглашаемым клиентом, в случае отказа, агрессии, жалобы. Техники беседы с клиентом, формирующие запрос на медиацию. Проигрываются первые встречи с клиентами.
12. Значение вступительного слова в медиации	1	4	1, 4	Изучаются особенности вступительного слова медиатора как способа создания благоприятной атмосферы для работы на медиации Составляет собственное вступительное слово медиатора и отрабатывает его в игровой форме.

13. Презентация сторон на медиации	1	4	1, 4	- Анализирует проблемы вступительного заявления сторон - Проигрывает первую презентацию сторон - Предлагает приемы вентиляции эмоций, адекватные конкретной ситуации медиации - В роли медиатора организует первичный обмен мнениями сторон - Выявляет значение и способы сохранения нейтральности медиатора
14. Обсуждение проблемы в медиации.	1	4	1, 4	- Обсуждает приемы анализа проблемы - Выделяет интересы сторон, работает с позициями сторон - Работает над составлением повестки дня переговоров - Организует работу со сторонами в коуче - Отрабатывает способы работы с дисбалансом сил на медиации
15. Урегулирование проблемы на медиации.	0	4	1, 4, 5	- Изучает работу с выработанной повесткой дня - Отрабатывает приемы генерирования предложений и способы формулирования пунктов соглашения - Отрабатывает техники проверки соглашения на реальность и другие способы предотвращения постконфликта - Отрабатывает выход из посредничества

16. Особенности работы с клиентами.	1	4	1, 4, 5	Обсуждаются следующие вопросы: Трудный клиент. Работа с сопротивлением в процессе медиации. Учет гендерных различий в работе с клиентами. Дисбаланс сил в процессе медиации. Особенности работы с людьми, имеющими проблемы психического здоровья. Профилактика эмоционального выгорания медиатора. - В ходе "мозгового штурма" определяет типы "трудных клиентов". - Анализирует способы работы с каждым типом конфликтной личности
17. Практика медиации	12	14	1, 2, 3, 4, 5	проведение медиационных сессий
Семестр: 3				
Дидактическая единица: Практика применения медиации				
18. Практика медиации	18	18	1, 2, 3, 4, 5	Проводят процедуру медиации

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 1				
1	Контрольные работы	1, 2, 3, 4, 5	20	1
Разработка вступительного слова : Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5	57	9
Изучение материалов курса: Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	23	2
: Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
Семестр: 2				
1	Контрольные работы	1, 2, 3, 4, 5	20	2

Вступительное слово медиатора, подробная информация приведена в приложении №3 : Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6	56	6
, подробная информация приведена в приложениях №1 №2 : Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	44	8
, подробная информация приведена в приложении №1 : Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
Семестр: 3				
1	Контрольные работы	1, 2, 3, 4, 5	5	0
, подробная информация приведена в приложении №3 : Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 5, 6	5	1
Освоение теоретического материала, посещение и участие в практических занятиях и учебных медиациях: Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана. Чуркина Н. А. Семейная медиация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. А. Чуркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000185901 . - Загл. с экрана.				
3	Дополнительная учебная деятельность	2	4	1
: Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266 . - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана. Чуркина Н. А. Семейная медиация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. А. Чуркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000185901 . - Загл. с экрана.				
4	Подготовка к аттестации	1, 2, 3	0	0

, подробная информация приведена в приложениях №1 №2 : Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266. - Загл. с экрана. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail
Консультирование	e-mail
Контроль	e-mail
Размещение учебных материалов	ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Дискуссия	ПК.11;
Формируемые умения: з2. знать теоретические и нормативные основы медиации		
Краткое описание применения: Обсуждение вопросов содержания и организации процесса медиации в активной форме		
2	Кейс-стади	ПК.11;
Формируемые умения: з2. знать теоретические и нормативные основы медиации		
Краткое описание применения: Отработка навыков ведения медиации на основе описания реальных ситуаций		
3	Тренинг	ПК.11;
Формируемые умения: у1. уметь грамотно определять применимость и реализовывать социальные технологии в сфере своей профессиональной деятельности		
Краткое описание применения: Отработка навыков ведения медиации		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 1		

<i>Практические занятия:</i>	25	50
<i>Контрольные работы:</i>	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана."		
Семестр: 2		
<i>Практические занятия:</i>	25	50
<i>Контрольные работы:</i>	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана."		
<i>Экзамен:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана."		
Семестр: 3		
<i>Практические занятия:</i>	10	20
<i>Контрольные работы:</i>	40	60
Контролирующие материалы приводятся в "Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля		
		Контр. раб.	Зачет	Экзамен
ПК.11	32. знать теоретические и нормативные основы медиации	+	+	+
	33. знать тенденции развития и виды социальных технологий, применимых для решения профессиональных задач	+	+	+
	у1. уметь грамотно определять применимость и реализовывать социальные технологии в сфере своей профессиональной деятельности	+	+	+
ПК.12	31. владеть навыками урегулирования споров с помощью процедуры медиации	+	+	+
ПК.3	у1. уметь использовать результаты анализа научно-исследовательских работ в социальной сфере в практической деятельности		+	

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Паркинсон Л. Семейная медиация : [пер. с англ.] / Лиза Паркинсон. - М., 2010. - 400 с. : ил., табл.

2. Пель М. Приглашение к медиации : практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации : [перевод] / Махтельд Пель. - М., 2009. - 394 с. : табл.
3. Кроули Д. Медиация для менеджеров : разрешение конфликтов и восстановление рабочих отношений / Джон Кроули, Кэтрин Грэм. - Москва, 2010. - 299 с. : ил., табл.. - Парал. тит. л. англ..
4. Мельниченко Р. Г. Медиация : учеб / Р. Г. Мельниченко. - Москва, 2015

Дополнительная литература

1. Аллахвердова О. В. Медиация : пособие для посредников-медиаторов / О. В. Аллахвердова, А. Д. Карпенко. - СПб., 1999. - 55 с.
2. Мокшанцев Р. И. Психология переговоров : учебное пособие / Р. И. Мокшанцев. - М.; Новосибирск, 2002. - 352 с.
3. Чуркина Н. А. Семейная медиация [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Н. А. Чуркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000185901. - Загл. с экрана.
4. Шамликашвили Ц. Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров : что необходимо знать судье, чтобы компетентно предложить сторонам обращение к процедуре медиации : [учебное пособие для вузов по специальности "Юриспруденция"] / Цисана Шамликашвили. - Москва, 2010. - 159 с. : ил.

Интернет-ресурсы

1. Судебно-правовая реформа [Электронный ресурс] : межрегион. обществен. центр. - Режим доступа: <http://sprc.ru/>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Московская школа конфликтологии [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://conflictmanagement.ru/>. - Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. Центр медиации и права [Электронный ресурс] : сайт. - Режим доступа: <http://www.mediacia.com/what.htm>. - Загл. с экрана.
6. Всероссийский институт научной и технической информации Российской академии наук (ВИНИТИ РАН) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www2.viniti.ru/>. – Загл. с экрана.
7. Университетская информационная система Россия (УИС Россия) [Электронный ресурс] : ресурсы и сервисы для экономических и социальных исследований, учебных программ и государственного управления. – [Россия], 2000. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
8. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
9. eLIBRARY.RU (Научная электронная библиотека РФФИ) [Электронный ресурс]. – [Россия], 1998. – Режим доступа: [http://\(www.elibrary.ru\)](http://(www.elibrary.ru)). – Загл. с экрана.
10. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
11. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Евстигнеева З. В. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / З. В. Евстигнеева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186266. - Загл. с экрана.

2. Серебрянникова О. А. Медиация. Базовый курс [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / О. А. Серебрянникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000214365. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Видеокамера Sony HDR-CX530E Black	Для записи практических занятий и последующего их анализа
2	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	для презентации материалов курса

Специальное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Флипчарт Nebel Maul переносной 70x100 магнитно-маркерный регулировка высоты от 125 до 200 см	используется как средство на всевозможных презентациях, семинарах и обучающих тренингах, применяется для наглядной демонстрации информации в условиях, когда существует необходимость частого перемещения доски
2	Ноутбук ASUS X550CC X0029H	для рабочих целей

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра социальной работы и социальной антропологии

“УТВЕРЖДАЮ”
ДИРЕКТОР ИСТР
д.соц.н., профессор Л.А. Осьмук
“ ” _____ _____ Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Медиация. Базовый курс

Образовательная программа: 37.03.02 Конфликтология, профиль: Исследования социальных конфликтов

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Медиация. Базовый курс приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ПК.7/ТХ способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира	з2. выпускник должен знать теоретические и нормативные основы медиации	Значение вступительного слова в медиации Инструменты медиации Коммуникативная компетентность медиатора при урегулировании конфликта. Манипуляции, противостояние манипуляциям Медиация в структуре механизмов конфликtoresшения Медиация как технология урегулирования конфликтов Медиация: подходы к пониманию Обсуждение проблемы в медиации. Организация процедуры медиации. Особенности работы с клиентами. Правовые аспекты медиации. Практика медиации Презентация сторон на медиации Работа с агрессией, регуляция эмоционального состояния. Структура медиации Урегулирование проблемы на медиации. Этика медиации	Работа на семинарских и практических занятиях, учебных медиациях. Контрольная работа.	Экзамен, вопросы...
ПК.7/ТХ	у2. выпускник должен владеть навыками урегулирования споров с помощью процедуры медиации	Значение вступительного слова в медиации Коммуникативная компетентность медиатора при урегулировании конфликта. Манипуляции, противостояние манипуляциям Медиация как технология урегулирования конфликтов Обсуждение проблемы в медиации. Организация процедуры медиации. Особенности работы с клиентами. Практика медиации Презентация сторон на медиации Работа с агрессией, регуляция эмоционального состояния. Урегулирование проблемы на медиации.	Работа на семинарских и практических занятиях, учебных медиациях. Контрольная работа.	Экзамен, вопросы...

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по **дисциплине** проводится в 7 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ПК.7/ТХ.

Форма проведения экзамена устная. Экзамен состоит из двух частей: теоретической – оценивается знание нормативных, структурных, теоретико-практических подходов к медиации и практической. Во второй части через демонстрацию отдельных фрагментов медиации, используемых приемов коммуникации, оценивается умение экзаменуемого осуществлять функции медиатора. .

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 7 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенции ПК.7/ТХ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Шкала оценки (БРС)

Представлена в программе

Паспорт экзамена

по дисциплине «Медиация. Базовый курс», 7 семестр

1. Методика оценки

Форма проведения экзамена устная. Экзамен состоит из двух частей: теоретической – оценивается знание нормативных, структурных, теоретико-практических подходов к медиации и практической. Во второй части через демонстрацию отдельных фрагментов медиации, используемых приемов коммуникации, оценивается умение экзаменуемого осуществлять функции медиатора. (Список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ИСТР

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Медиация. Базовый курс»

1. Принципы медиации
2. Кейс: техники деконструкции истории в нарративной медиации.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет (тест) считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, не имеет знаний по теоретическим аспектам медиации, либо, демонстрируя такие знания в основном, не может продемонстрировать способность их применять в практической плоскости в ходе решения практических задач, или проведения учебной медиации. Так же если у студента не посещал практических занятий по курсу. Оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-

следственные связи явлений, при решении практических задач допускает непринципиальные ошибки, понимает, объясняет но не лишь отчасти способен продемонстрировать умения и навыки медиатора. Также провел в ходе учебного курса не менее двух медиаций как участник и одной как медиатор. Оценка составляет от 20 до 25 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, закономерности, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов. В ходе решения практических задач, понимает логику и этапность медиации, способен управлять процессом, влиять на участников, поддерживать дисциплину и коммуникацию, но допускает ряд не принципиальных ошибок или сбоев в ходе практической демонстрации. Посещал практические занятия, принял участие не менее чем в двух сессиях как медиатор. оценка составляет 32 балла.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен решать практические задачи, довести медиацию до финала с незначительными погрешностями или ошибками. Способен увидеть и прокомментировать свои ошибки. Регулярно посещал практические занятия и имеет опыт не менее двух медиаций в качестве участника и двух в качестве медиатора. Оценка составляет от 33 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Медиация. Базовый курс»

Экзамен проводится в устной форме, в билете два вопроса: 1) теоретический; 2) практический,

Теоретические вопросы.

1. Понятие, функции и типы медиации.
2. Принципы медиации.
3. Интегративная медиация. Теоретические основания, особенности.
4. Основные фазы медиации и их характеристики.
5. Учет гендерных особенностей в медиации.
6. Презентация сторон и формирование повестки дня.
7. Кокус: цели и функции. Работа на кокусе.
8. Дискуссия на переговорах: особенности и принципы. Работа с эмоциями.
9. Выработка предложений на медиации.
10. Подготовка соглашения. Техника тестирования реальности.
11. Выход из медиации. Обратная связь о результатах переговоров.
12. Работа с дисбалансом сил в медиации.
13. ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" как правовое основание медиации.
14. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров и конфликтов. Правовые основания и условия медиационной деятельности.
15. Структура и содержание медиативного соглашения.
16. Нарративная медиация: характер и особенности.

17. Экосистемная медиация: характер и особенности.
18. Ошибки медиатора

Практические задания.

19. Техники налаживания контакта с партнером по переговорам;
20. Техники активного и эмпатического слушания;
21. Техники задавания вопросов.
22. Техники аргументаций на переговорах
23. Техники манипуляций на переговорах и противодействия им;
24. Техники работы с «трудными» людьми.
25. Кейс: Вступительное слово медиатора
26. «Повестка дня» переговоров.
27. Процедура проверки качества договора.
28. Кейс: организация презентаций точек зрения сторон и организация дискуссии медиатором.
29. Кейс: организация дискуссии медиатором и формирование повестки переговоров.
30. Кейс: формирование повестки переговоров и выработка договоренностей.
31. Кейс: работа над договором. Подготовка проекта соглашения.
32. Работа с вопросами в нарративной медиации.
33. Кейс: техники деконструкции истории в нарративной медиации
34. Кейс: техники конструирования альтернативной истории в нарративной медиации.

Пример экзаменационного кейса

Три участника: медиатор и две стороны конфликта.

Задание студентам-участникам конфликта: прочитать точку зрения своей стороны. Следуя логике динамики медиационного процесса, принять участие в сессии медиации, отстаивая интересы своего участника конфликта.

Задание студенту-медиатору: Опираясь на принципы медиации, выполняя стандартные функции медиатора, последовательно провести все стадии медиационного процесса и помочь сторонам принять решение и подписать соглашение.

Вариант изложения точек зрения сторон (для сторон-участников конфликта)

Дачная история

Мария Ивановна

Вы владеете садовым участком уже много лет. Здесь вырос ваш сын. Сюда вы приходите каждые выходные, похоронив мужа. Ваш участок находится несколько в стороне от других, с двух сторон окруженный оврагом, с одной стороны граничащий с проселочной дорогой, вдоль которой вы посадили елочки в память о вашем муже. Сами вы пользуетесь выездом с четвертой стороны, по которому обычно выезжаете на своем стареньком «Запорожце» параллельно проселочной дороге и выезжаете далее прямо на шоссе.

А тут еще напасть, в прошлом году, рядом с вашим участком, как раз с той стороны, где у вас выход, правление выделило землю одной молодой финтифлюшке. Знаете вы ее, Светкой зовут. Родители люди то не плохие, да и сама она здесь выросла, бегала тут с мальчишками, подолом трясла, с вашим сыном заигрывала, а теперь вон у

самой дети. Родительская дача у них через несколько улиц от вашей.

Вас даже о согласии не спросили. Да еще не известно, законное ли это выделение. Вы ходили жаловаться в правление, да они вас даже слушать не стали: «Не ваше дело!» Как же не мое, если мне теперь ездить нигде! Ее дача как раз на моей дороге стоит! Что же мне теперь, через них проезжать? А как подвести навоз? Машине ведь и подъехать некуда.

Раз так, вы стали через ее участок ездить, пусть только пикнет. А тут, тут давняя соседка передала, что слыхала, как она грозилась, что если не прекращу, она мне устроит.

Посмотрим еще кто кого.

Конфиденциальная информация

Работать на даче становится все труднее, да и сын больше не помощник, он с семьей уехал по контракту работать за границу, и когда еще вернется. Вот перед отъездом начал копать яму под баню, да так и не доделал, стоит осыпается.

Но, особенно обидно, сколько лет в этом садовом товариществе, вон и муж когда-то здесь председателем был, а сейчас ни во что не ставят, обращаются как с вещью: «Надо - подвинем».

Как же с этим смириться, что ж, раз у женщины мужа нет, так и не считаться с ней можно!? Был бы жив Павел Иванович, правление так бы с ней не поступило.

Светлана Николаевна

В этом садовом товариществе ваши родители имеют дачу уже много лет. Вы здесь выросли, и теперь, когда сами стали матерью двоих маленьких детей, вам родительская дача стала уже мала. Все не помещаются, тем более, что у вас еще и младший брат есть, тоже жениться собирается. Как всем на одной даче уместиться? Вот отец и выручил. Пошел в правление к председателю, он с его отцом еще на войне вместе воевал и попросил выделить еще участок. Тот согласился, говорит, что около Марии Ивановны пустошь есть, вот ее и занимайте.

Марию Ивановну вы знаете давно, точнее, не то чтобы знаете, но много лет уже здороваетесь, а сын ее вашим приятелем был, вместе в одной компании бегали, он даже пытался по молодости за вами ухаживать. Тетка - то она ничего, но вот последнее время как с цепи сорвалась. Такое впечатление, что все назло делает. И откуда взялась такая злоба?

Поскольку председатель сказал, вы весной эту землю и заняли, и уже дом стали возводить, когда она первый раз на своем участке показалась. Вы с ней чин чинком поздоровались, а она губы поджала и не слова. И ведь все время через ваш участок то ходит, то проезжает, что ей сложно дорогу поменять, ну, убрала бы там несколько своих елочек!

Вы первое время молчали, но ведь уже и кусты, деревья садить хочется, да и дети здесь играют, мало ли вдруг под колеса ее развалюхи «Запорожца» попадут. Лично вы бы никогда таким как она пожилым руль в руки не давали.

Тут как-то в сердцах сказали соседке, что перейдете к решительным мерам, а та ей пошла доносить.

В общем, вместо отдыха сплошная нервозность получается.

Конфиденциальная информация

А тут еще отец и материю постоянно дергают. «Не связывайся, не связывайся!»

Участок юридически не оформлен и когда это будет сделано не известно, так что на конфликт не нарывайся! Проблемы будут и у нас и у председателя, он ведь по старой памяти нам помог, лучше договорись с соседкой!» Вы в общем договориться не против, а как с ней договариваться, когда она губы поджимает и разговаривать не хочет. Вот, что с женщинами старость делает!

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Медиация. Базовый курс», 7 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по теме «Вступительное слово медиатора» выполняется письменно, но презентуется устно.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если у студента отсутствует письменный текст, или он имеет грубые ошибки, или студент не в состоянии его воспроизвести без грубых ошибок. Последними считаются пропуски или недостоверные сведения, которые участник медиации может получить от медиатора и которые способны оказать влияние на успешность медиации и безопасность его участника.. Оценка составляет до 5 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если студент имеет письменный текст, но допускает ряд ошибок при его воспроизведении или не может объяснить логику и смысл текста. . Оценка составляет от 5 до 6 баллов баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если студент воспроизводит текст, способен его объяснить, но допускает незначительные ошибки или не решает в полной мере задачи по вовлечению участников медиации в процесс коммуникации. Оценка составляет от 7 до 8 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если студент имеет грамотный текст, свободно им владеет и способен вовлекать в коммуникацию участников, параллельно решая весь комплекс задач, стоящий перед медиатором на первом этапе. Оценка составляет 9-10 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Содержание контрольной работы

Непременные компоненты и структура вступительного слова медиатора

- Представление: медиатор представляется (если он назначен какой либо организацией, говорит о том, что он назначен, например, Центром разрешения конфликтов для разрешения проблемы) и просит представиться сторонам.
- Спрашивает о наличии времени у сторон, каким они располагают для того, чтобы провести данную встречу (сессию медиации). Информировать, что медиация обычно длится 2-2,5 часа. Определяет временные рамки работы и согласует их со сторонами.
- Спрашивает о необходимости перерывов в переговорах и согласует время работы и перерывов со сторонами.

- Дает информацию о медиации, как о переговорах с участием третьей нейтральной стороны. Говорит о добровольности участия в медиации и о праве сторон выходить из переговоров в любой момент. Уточняет, добровольно ли стороны пришли на медиацию. Хотят ли (готовы ли) они к тому, чтобы урегулировать свой спор
- Сообщает о своем праве в любой момент также выйти из медиации
- Спрашивает о необходимости приглашения к переговорам кого-либо, кто в них заинтересован, важен и не присутствует в настоящий момент.
- Сообщает о роли медиатора и его функциях. Подчеркивает свою нейтральность; сообщает о конфиденциальности переговоров и о методах ее соблюдения. Спрашивает подтверждение сторон на соблюдение ими конфиденциальности.
- Рассказывает, как будут проходить переговоры: описывает стадии медиации, объясняет смысл кокусов и порядок их проведения. Говорит о равном праве сторон на время кокусов. Обсуждает фиксирование результатов медиации, каким образом соглашение оформляется, будет ли оно устным или письменным.
- Предлагает соблюдать правила вежливости и добивается от сторон заключения соглашения о корректном поведении.
- Поддерживает стороны в первом заключенном между ними соглашении. Спрашивает о неясностях и вопросах, которые связаны предстоящей работой.

Портфолио

по дисциплине Медиация. Базовый курс
(наименование дисциплины)

1 Название портфолио «Медиация в различных сферах».

2 Структура портфолио:

1. Медиация в семейной сфере
2. Медиация в публичной сфере
3. Медиация в коммерческой сфере
4. Медиация по уголовным делам
5. Восстановительная медиация
6. Медиация в образовательной среде

Критерии оценки

- Портфолио считается выполненным **на пороговом** уровне, если в нем содержатся подобранные материалы (статьи, монографии, и т.д.) отражающие 80% компонентов структуры. Оценка составляет от 10 до 20 баллов.

- Портфолио считается выполненным **на базовом** уровне, если в нем содержатся теоретические материалы, самостоятельно подобранные и изученные аспирантом, отражающие 100% структуры портфолио, оценка составляет от 21 до 40 баллов.

- Портфолио считается выполненным **на продвинутом** уровне, если в нем содержатся самостоятельно подобранные и изученные аспирантом материалы, которые хорошо структурированы и имеют аналитические выводы, оценка составляет от 41 до 60 баллов.

Составитель _____ О.А. Серебрянникова
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Форма экзаменационного билета по курсу

«Медиация. Базовый курс»

(наименование дисциплины)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Ситуация:

На предварительной встрече одна из сторон говорит: «Чем вы нам можете помочь? Мы же сами взрослые люди. Да и что это за специалист – медиатор? Никогда о таком не слышала. Вы что психолог специальный, что ли? Да и, вообще, с этим человеком невозможно разговаривать, он упрямый как осел. Не вижу в этом смысла».

Задание: Что должен ответить медиатор в данной ситуации?

Составитель _____ / Серебрянникова О.А./
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой

_____ / Осьмук Л.А./
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Критерии оценки

Пороговый. Уровень ответа студента отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, представлены ответы на часть вопросов, некоторые ответы представлены с ошибками, оценка составляет 20 баллов;

Базовый. Уровень ответа студента отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, представлены все ответы на вопросы курса, качество ответа на вопрос ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из ответов, возможно, содержат ошибки, оценка составляет 30 баллов;

Продвинутый. Уровень ответа студента отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, представлены все ответы на предусмотренные программой вопросы, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 40 баллов

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем вопросам составляет не менее 20 баллов.

Составитель _____ / Серебрянникова О.А./
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Комплект контролирующих материалов по курсу
«Медиация. Базовый курс»
(наименование дисциплины)

Ситуации для анализа на экзамене по курсу:

1. Ситуация:

Два одноклассника 11 лет. Андрей - «ботан», Виктор – «хулиган». Виктор постоянно издевается над Андреем. Андрей рассказывает матери, все ее советы «не работают». У Андрея есть отчим, который предлагает свою помощь, но мама не разрешает ему вмешиваться. Виктор после занятий в очередной раз издевается в присутствии одноклассников, толкает Андрея. Тот падает в осеннюю грязь. Испорчена куртка. Андрей начинает драку, в которой проигрывает, Виктор забирает рюкзак и забрасывает туда грязь и листья с клумбы. Все присутствующие дружно смеются.

Мама Андрея идет в школу. В разговоре с директором понимает, что помощи не будет и собирается писать заявление в милицию. Андрей против.

Родителям Виктора никто об этой истории не сообщил.

Задание: выбрать лиц для медиации, обосновать свой выбор. Предложить список вопросов для предварительного обсуждения в процессе медиации.

2. Ситуация:

В процессе поведения медиации одна из сторон говорит следующую фразу: «Еще ни разу за все время нашего знакомства он не делал ни чего, что бы улучшить наши отношения.

Ему плевать на меня. Почему я должна решать все проблемы сама?»

Задание: Что должен ответить медиатор в данной ситуации?

3. Ситуация:

В растущей торговой компании сформирована служба персонала. До этого отдельные операции кадрового делопроизводства вела бухгалтер по зарплате, работающая в 1С. После разделения функций она продолжала по привычке вводить в программу данные (отпуска, переработки, премии), что уже не было в ее полномочиях. Новый инспектор по кадрам подняла вопрос о том, чтобы специалисты бухгалтерии имели доступ только к просмотру кадровых разделов программы. Сотрудники обоих подразделений были вовлечены в обсуждение ситуации, которую осложняли взаимные упреки в недоверии. Вопрос стоял уже не о доступе к базе, а о том, «кто кого должен слушать» и «чей отдел важнее». Звучали и такие реплики: «Мы и без вашей службы персонала прекрасно работали». Нежелание увидеть «корень проблемы» выросло в конфликт двух отделов, руководители которых встали на защиту своих подчиненных и не могли договориться. Такая обстановка, конечно, не способствовала эффективной командной работе.

Задание: выбрать лиц для медиации, обосновать свой выбор. Предложить список вопросов для предварительного обсуждения в процессе медиации.

Составитель _____ / Серебрянникова О.А./
(подпись)

«___» _____ 20 ____ г.

Форма экзаменационного билета по курсу

«Медиация. Базовый курс»

(наименование дисциплины)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Ситуация:

На предварительной встрече одна из сторон говорит: «Чем вы нам можете помочь? Мы же сами взрослые люди. Да и что это за специалист – медиатор? Никогда о таком не слышала. Вы что психолог специальный, что ли? Да и, вообще, с этим человеком невозможно разговаривать, он упрямый как осел. Не вижу в этом смысла».

Задание: Что должен ответить медиатор в данной ситуации?

Составитель _____ / Серебрянникова О.А./

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующий кафедрой

_____ / Осьмук Л.А./

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Критерии оценки

Пороговый. Уровень ответа студента отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, представлены ответы на часть вопросов, некоторые ответы представлены с ошибками, оценка составляет 20 баллов;

Базовый. Уровень ответа студента отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, представлены все ответы на вопросы курса, качество ответа на вопрос ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из ответов, возможно, содержат ошибки, оценка составляет 30 баллов;

Продвинутый. Уровень ответа студента отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, представлены все ответы на предусмотренные программой вопросы, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 40 баллов

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем вопросам составляет не менее 20 баллов.

Составитель _____ / Серебрянникова О.А./

(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Комплект контролирующих материалов по курсу
«Медиация. Базовый курс»
(наименование дисциплины)

Ситуации для анализа на экзамене по курсу:

1. Ситуация:

Два одноклассника 11 лет. Андрей - «ботан», Виктор – «хулиган». Виктор постоянно издевается над Андреем. Андрей рассказывает матери, все ее советы «не работают». У Андрея есть отчим, который предлагает свою помощь, но мама не разрешает ему вмешиваться. Виктор после занятий в очередной раз издевается в присутствии одноклассников, толкает Андрея. Тот падает в осеннюю грязь. Испорчена куртка. Андрей начинает драку, в которой проигрывает, Виктор забирает рюкзак и забрасывает туда грязь и листья с клумбы. Все присутствующие дружно смеются.

Мама Андрея идет в школу. В разговоре с директором понимает, что помощи не будет и собирается писать заявление в милицию. Андрей против.

Родителям Виктора никто об этой истории не сообщил.

Задание: выбрать лиц для медиации, обосновать свой выбор. Предложить список вопросов для предварительного обсуждения в процессе медиации.

2. Ситуация:

В процессе поведения медиации одна из сторон говорит следующую фразу: «Еще ни разу за все время нашего знакомства он не делал ни чего, что бы улучшить наши отношения.

Ему плевать на меня. Почему я должна решать все проблемы сама?»

Задание: Что должен ответить медиатор в данной ситуации?

3. Ситуация:

В растущей торговой компании сформирована служба персонала. До этого отдельные операции кадрового делопроизводства вела бухгалтер по зарплате, работающая в 1С. После разделения функций она продолжала по привычке вводить в программу данные (отпуска, переработки, премии), что уже не было в ее полномочиях. Новый инспектор по кадрам подняла вопрос о том, чтобы специалисты бухгалтерии имели доступ только к просмотру кадровых разделов программы. Сотрудники обоих подразделений были вовлечены в обсуждение ситуации, которую осложняли взаимные упреки в недоверии. Вопрос стоял уже не о доступе к базе, а о том, «кто кого должен слушать» и «чей отдел важнее». Звучали и такие реплики: «Мы и без вашей службы персонала прекрасно работали». Нежелание увидеть «корень проблемы» выросло в конфликт двух отделов, руководители которых встали на защиту своих подчиненных и не могли договориться. Такая обстановка, конечно, не способствовала эффективной командной работе.

Задание: выбрать лиц для медиации, обосновать свой выбор. Предложить список вопросов для предварительного обсуждения в процессе медиации.

Составитель _____ / Серебрянникова О.А./
(подпись)

«___» _____ 20 ____ г.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Медиация. Базовый курс», 7 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по теме «Вступительное слово медиатора» выполняется письменно, но презентуется устно.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если у студента отсутствует письменный текст, или он имеет грубые ошибки, или студент не в состоянии его воспроизвести без грубых ошибок. Последними считаются пропуски или недостоверные сведения, которые участник медиации может получить от медиатора и которые способны оказать влияние на успешность медиации и безопасность его участника.. Оценка составляет до 5 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если студент имеет письменный текст, но допускает ряд ошибок при его воспроизведении или не может объяснить логику и смысл текста. . Оценка составляет от 5 до 6 баллов баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если студент воспроизводит текст, способен его объяснить, но допускает незначительные ошибки или не решает в полной мере задачи по вовлечению участников медиации в процесс коммуникации. Оценка составляет от 7 до 8 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если студент имеет грамотный текст, свободно им владеет и способен вовлекать в коммуникацию участников, параллельно решая весь комплекс задач, стоящий перед медиатором на первом этапе. Оценка составляет 9-10 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Содержание контрольной работы

Непременные компоненты и структура вступительного слова медиатора

- Представление: медиатор представляется (если он назначен какой либо организацией, говорит о том, что он назначен, например, Центром разрешения конфликтов для разрешения проблемы) и просит представиться сторонам.
- Спрашивает о наличии времени у сторон, каким они располагают для того, чтобы провести данную встречу (сессию медиации). Информировывает, что медиация обычно длится 2-2,5 часа. Определяет временные рамки работы и согласует их со сторонами.
- Спрашивает о необходимости перерывов в переговорах и согласует время работы и перерывов со сторонами.

- Дает информацию о медиации, как о переговорах с участием третьей нейтральной стороны. Говорит о добровольности участия в медиации и о праве сторон выходить из переговоров в любой момент. Уточняет, добровольно ли стороны пришли на медиацию. Хотят ли (готовы ли) они к тому, чтобы урегулировать свой спор
- Сообщает о своем праве в любой момент также выйти из медиации
- Спрашивает о необходимости приглашения к переговорам кого-либо, кто в них заинтересован, важен и не присутствует в настоящий момент.
- Сообщает о роли медиатора и его функциях. Подчеркивает свою нейтральность; сообщает о конфиденциальности переговоров и о методах ее соблюдения. Спрашивает подтверждение сторон на соблюдение ими конфиденциальности.
- Рассказывает, как будут проходить переговоры: описывает стадии медиации, объясняет смысл кокусов и порядок их проведения. Говорит о равном праве сторон на время кокусов. Обсуждает фиксирование результатов медиации, каким образом соглашение оформляется, будет ли оно устным или письменным.
- Предлагает соблюдать правила вежливости и добивается от сторон заключения соглашения о корректном поведении.
- Поддерживает стороны в первом заключенном между ними соглашении. Спрашивает о неясностях и вопросах, которые связаны предстоящей работой.

Паспорт экзамена

по дисциплине «Медиация. Базовый курс», 7 семестр

1. Методика оценки

Форма проведения экзамена устная. Экзамен состоит из двух частей: теоретической – оценивается знание нормативных, структурных, теоретико-практических подходов к медиации и практической. Во второй части через демонстрацию отдельных фрагментов медиации, используемых приемов коммуникации, оценивается умение экзаменуемого осуществлять функции медиатора. (Список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ИСТР

Билет № _____

к экзамену по дисциплине «Медиация. Базовый курс»

1. Принципы медиации
2. Кейс: техники деконструкции истории в нарративной медиации.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) (дата)

2. Критерии оценки

- Ответ на экзаменационный билет (тест) считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, не имеет знаний по теоретическим аспектам медиации, либо, демонстрируя такие знания в основном, не может продемонстрировать способность их применять в практической плоскости в ходе решения практических задач, или проведения учебной медиации. Так же если у студента не посещал практических занятий по курсу. Оценка составляет до 20 баллов.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-

следственные связи явлений, при решении практических задач допускает непринципиальные ошибки, понимает, объясняет но не лишь отчасти способен продемонстрировать умения и навыки медиатора. Также провел в ходе учебного курса не менее двух медиаций как участник и одной как медиатор. Оценка составляет от 20 до 25 баллов.

- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, закономерности, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов. В ходе решения практических задач, понимает логику и этапность медиации, способен управлять процессом, влиять на участников, поддерживать дисциплину и коммуникацию, но допускает ряд не принципиальных ошибок или сбоев в ходе практической демонстрации. Посещал практические занятия, принял участие не менее чем в двух сессиях как медиатор. оценка составляет 32 балла.
- Ответ на экзаменационный билет (тест) билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок и способен решать практические задачи, довести медиацию до финала с незначительными погрешностями или ошибками. Способен увидеть и прокомментировать свои ошибки. Регулярно посещал практические занятия и имеет опыт не менее двух медиаций в качестве участника и двух в качестве медиатора. Оценка составляет от 33 до 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к экзамену по дисциплине «Медиация. Базовый курс»

Экзамен проводится в устной форме, в билете два вопроса: 1) теоретический; 2) практический,

Теоретические вопросы.

1. Понятие, функции и типы медиации.
2. Принципы медиации.
3. Интегративная медиация. Теоретические основания, особенности.
4. Основные фазы медиации и их характеристики.
5. Учет гендерных особенностей в медиации.
6. Презентация сторон и формирование повестки дня.
7. Кокус: цели и функции. Работа на кокусе.
8. Дискуссия на переговорах: особенности и принципы. Работа с эмоциями.
9. Выработка предложений на медиации.
10. Подготовка соглашения. Техника тестирования реальности.
11. Выход из медиации. Обратная связь о результатах переговоров.
12. Работа с дисбалансом сил в медиации.
13. ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" как правовое основание медиации.
14. Медиация как альтернативный способ урегулирования споров и конфликтов. Правовые основания и условия медиационной деятельности.
15. Структура и содержание медиативного соглашения.
16. Нарративная медиация: характер и особенности.

17. Экосистемная медиация: характер и особенности.
18. Ошибки медиатора

Практические задания.

19. Техники налаживания контакта с партнером по переговорам;
20. Техники активного и эмпатического слушания;
21. Техники задавания вопросов.
22. Техники аргументаций на переговорах
23. Техники манипуляций на переговорах и противодействия им;
24. Техники работы с «трудными» людьми.
25. Кейс: Вступительное слово медиатора
26. «Повестка дня» переговоров.
27. Процедура проверки качества договора.
28. Кейс: организация презентаций точек зрения сторон и организация дискуссии медиатором.
29. Кейс: организация дискуссии медиатором и формирование повестки переговоров.
30. Кейс: формирование повестки переговоров и выработка договоренностей.
31. Кейс: работа над договором. Подготовка проекта соглашения.
32. Работа с вопросами в нарративной медиации.
33. Кейс: техники деконструкции истории в нарративной медиации
34. Кейс: техники конструирования альтернативной истории в нарративной медиации.

Пример экзаменационного кейса

Три участника: медиатор и две стороны конфликта.

Задание студентам-участникам конфликта: прочитать точку зрения своей стороны. Следуя логике динамики медиационного процесса, принять участие в сессии медиации, отстаивая интересы своего участника конфликта.

Задание студенту-медиатору: Опираясь на принципы медиации, выполняя стандартные функции медиатора, последовательно провести все стадии медиационного процесса и помочь сторонам принять решение и подписать соглашение.

Вариант изложения точек зрения сторон (для сторон-участников конфликта)

Дачная история

Мария Ивановна

Вы владеете садовым участком уже много лет. Здесь вырос ваш сын. Сюда вы приходите каждые выходные, похоронив мужа. Ваш участок находится несколько в стороне от других, с двух сторон окруженный оврагом, с одной стороны граничащий с проселочной дорогой, вдоль которой вы посадили елочки в память о вашем муже. Сами вы пользуетесь выездом с четвертой стороны, по которому обычно выезжаете на своем стареньком «Запорожце» параллельно проселочной дороге и выезжаете далее прямо на шоссе.

А тут еще напасть, в прошлом году, рядом с вашим участком, как раз с той стороны, где у вас выход, правление выделило землю одной молодой финтифлюшке. Знаете вы ее, Светкой зовут. Родители люди то не плохие, да и сама она здесь выросла, бегала тут с мальчишками, подолом трясла, с вашим сыном заигрывала, а теперь вон у

самой дети. Родительская дача у них через несколько улиц от вашей.

Вас даже о согласии не спросили. Да еще не известно, законное ли это выделение. Вы ходили жаловаться в правление, да они вас даже слушать не стали: «Не ваше дело!» Как же не мое, если мне теперь ездить негде! Ее дача как раз на моей дороге стоит! Что же мне теперь, через них проезжать? А как подвести навоз? Машине ведь и подъехать некуда.

Раз так, вы стали через ее участок ездить, пусть только пикнет. А тут, тут давняя соседка передала, что слыхала, как она грозилась, что если не прекращу, она мне устроит.

Посмотрим еще кто кого.

Конфиденциальная информация

Работать на даче становится все труднее, да и сын больше не помощник, он с семьей уехал по контракту работать за границу, и когда еще вернется. Вот перед отъездом начал копать яму под баню, да так и не доделал, стоит осыпается.

Но, особенно обидно, сколько лет в этом садовом товариществе, вон и муж когда-то здесь председателем был, а сейчас ни во что не ставят, обращаются как с вещью: «Надо - подвинем».

Как же с этим смириться, что ж, раз у женщины мужа нет, так и не считаться с ней можно!? Был бы жив Павел Иванович, правление так бы с ней не поступило.

Светлана Николаевна

В этом садовом товариществе ваши родители имеют дачу уже много лет. Вы здесь выросли, и теперь, когда сами стали матерью двоих маленьких детей, вам родительская дача стала уже мала. Все не помещаются, тем более, что у вас еще и младший брат есть, тоже жениться собирается. Как всем на одной даче уместиться? Вот отец и выручил. Пошел в правление к председателю, он с его отцом еще на войне вместе воевал и попросил выделить еще участок. Тот согласился, говорит, что около Марии Ивановны пустошь есть, вот ее и занимайте.

Марию Ивановну вы знаете давно, точнее, не то чтобы знаете, но много лет уже здороваетесь, а сын ее вашим приятелем был, вместе в одной компании бегали, он даже пытался по молодости за вами ухаживать. Тетка - то она ничего, но вот последнее время как с цепи сорвалась. Такое впечатление, что все назло делает. И откуда взялась такая злоба?

Поскольку председатель сказал, вы весной эту землю и заняли, и уже дом стали возводить, когда она первый раз на своем участке показалась. Вы с ней чин чином поздоровались, а она губы поджала и не слова. И ведь все время через ваш участок то ходит, то проезжает, что ей сложно дорогу поменять, ну, убрала бы там несколько своих елочек!

Вы первое время молчали, но ведь уже и кусты, деревья садить хочется, да и дети здесь играют, мало ли вдруг под колеса ее развалюхи «Запорожца» попадут. Лично вы бы никогда таким как она пожилым руль в руки не давали.

Тут как-то в сердцах сказали соседке, что перейдете к решительным мерам, а та ей пошла доносить.

В общем, вместо отдыха сплошная нервозность получается.

Конфиденциальная информация

А тут еще отец и материю постоянно дергают. «Не связывайся, не связывайся!»

Участок юридически не оформлен и когда это будет сделано не известно, так что на конфликт не нарывайся! Проблемы будут и у нас и у председателя, он ведь по старой памяти нам помог, лучше договорись с соседкой!» Вы в общем договориться не против, а как с ней договариваться, когда она губы поджимает и разговаривать не хочет. Вот, что с женщинами старость делает!

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Медиация. Базовый курс», 7 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по теме «Вступительное слово медиатора» выполняется письменно, но презентуется устно.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается в соответствии с приведенными ниже критериями.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если у студента отсутствует письменный текст, или он имеет грубые ошибки, или студент не в состоянии его воспроизвести без грубых ошибок. Последними считаются пропуски или недостоверные сведения, которые участник медиации может получить от медиатора и которые способны оказать влияние на успешность медиации и безопасность его участника.. Оценка составляет до 5 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если студент имеет письменный текст, но допускает ряд ошибок при его воспроизведении или не может объяснить логику и смысл текста. . Оценка составляет от 5 до 6 баллов баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если студент воспроизводит текст, способен его объяснить, но допускает незначительные ошибки или не решает в полной мере задачи по вовлечению участников медиации в процесс коммуникации. Оценка составляет от 7 до 8 баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если студент имеет грамотный текст, свободно им владеет и способен вовлекать в коммуникацию участников, параллельно решая весь комплекс задач, стоящий перед медиатором на первом этапе. Оценка составляет 9-10 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Содержание контрольной работы

Непременные компоненты и структура вступительного слова медиатора

- Представление: медиатор представляется (если он назначен какой либо организацией, говорит о том, что он назначен, например, Центром разрешения конфликтов для разрешения проблемы) и просит представиться сторонам.
- Спрашивает о наличии времени у сторон, каким они располагают для того, чтобы провести данную встречу (сессию медиации). Информировывает, что медиация обычно длится 2-2,5 часа. Определяет временные рамки работы и согласует их со сторонами.
- Спрашивает о необходимости перерывов в переговорах и согласует время работы и перерывов со сторонами.

- Дает информацию о медиации, как о переговорах с участием третьей нейтральной стороны. Говорит о добровольности участия в медиации и о праве сторон выходить из переговоров в любой момент. Уточняет, добровольно ли стороны пришли на медиацию. Хотят ли (готовы ли) они к тому, чтобы урегулировать свой спор
- Сообщает о своем праве в любой момент также выйти из медиации
- Спрашивает о необходимости приглашения к переговорам кого-либо, кто в них заинтересован, важен и не присутствует в настоящий момент.
- Сообщает о роли медиатора и его функциях. Подчеркивает свою нейтральность; сообщает о конфиденциальности переговоров и о методах ее соблюдения. Спрашивает подтверждение сторон на соблюдение ими конфиденциальности.
- Рассказывает, как будут проходить переговоры: описывает стадии медиации, объясняет смысл кокусов и порядок их проведения. Говорит о равном праве сторон на время кокусов. Обсуждает фиксирование результатов медиации, каким образом соглашение оформляется, будет ли оно устным или письменным.
- Предлагает соблюдать правила вежливости и добивается от сторон заключения соглашения о корректном поведении.
- Поддерживает стороны в первом заключенном между ними соглашении. Спрашивает о неясностях и вопросах, которые связаны предстоящей работой.