

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра социальной работы и конфликтологии**

**Авторы-составители: Невельсон Елена Юрьевна  
Леденцова Валерия Андреевна  
Замараева Зинаида Петровна  
Марголина Татьяна Ивановна**

Рабочая программа дисциплины

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА КОНФЛИКТОЛОГА**

Код УМК 82119

Утверждено  
Протокол №9  
от «11» мая 2022 г.

Пермь, 2022

## **1. Наименование дисциплины**

Коммуникативная культура конфликтолога

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **37.03.02** Конфликтология

направленность Урегулирование конфликтов в социально-правовой сфере

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Коммуникативная культура конфликтолога** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**37.03.02** Конфликтология (направленность : Урегулирование конфликтов в социально-правовой сфере)

**ОПК.1** Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на основе применения понятийного аппарата социальных и гуманитарных наук

**Индикаторы**

**ОПК.1.2** Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности

**ОПК.7** Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами

**Индикаторы**

**ОПК.7.1** Организует взаимодействие между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров

**ОПК.9** Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры

**Индикаторы**

**ОПК.9.2** Соблюдает в процессе профессиональной деятельности этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры

**ПК.3** Способен использовать в профессиональной деятельности переговоры и медиацию, осуществлять их организацию и проведение, разрабатывать мирные практики межличностного и социального взаимодействия на основе методов, способов, приемов, техник предупреждения и разрешения конфликтов

**Индикаторы**

**ПК.3.3** Ведёт процесс выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	37.03.02 Конфликтология (направленность: Урегулирование конфликтов в социально-правовой сфере)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	3
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	3
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	108
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	42
<b>Проведение лекционных занятий</b>	28
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	14
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	66
<b>Формы текущего контроля</b>	Защищаемое контрольное мероприятие (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Экзамен (3 триместр)

## 5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

### **Коммуникативная культура конфликтолога**

Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры. Понятие коммуникации. Структура и виды коммуникации. Базовые составляющие социальной коммуникации. Отечественные и зарубежные теории коммуникации. Коммуникативные нормы и традиции.

Раздел 2. Коммуникативная компетентность как базовый компонент коммуникативной культуры. Предпосылки коммуникации. Коммуникационный процесс. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации. Письменная коммуникация.

Раздел 3. Коммуникативная культура конфликтолога и социальная ответственность. Коммуникация как среда возникновения и эскалации конфликта: выявление, предупреждение и трансформации конфликтогенной коммуникации. Коммуникация как ресурс для урегулирования и профилактики конфликтов.

### **Входной контроль**

#### **Раздел 1. Теоретические основы коммуникативной культуры.**

Понятие коммуникации. Виды коммуникации. Базовые составляющие социальной коммуникации. Отечественные и зарубежные теории коммуникации. Коммуникативные нормы и традиции.

#### **Коммуникативная культура: содержание понятия и структура.**

Понятие "коммуникативная культура", "коммуникативная компетентность". Структура коммуникативной культуры. Компоненты коммуникативной культуры.

#### **Общая теория коммуникации. Социальная коммуникация.**

Понятие "коммуникация". Виды и типы коммуникаций. Понятие "социальная коммуникация". Формы социальных коммуникаций.

#### **Коммуникация и общение.**

Общие аспекты теории коммуникации. Теоретические основы коммуникации. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение»: различные подходы. Исторические этапы возникновения и развития коммуникации. Информация, информационный обмен. Коммуникативное пространство и коммуникативное время. Законы и категории, методы и функции теории коммуникации. Специфика законов теории коммуникации, их объективный и всеобщий характер. Условия информационного обмена в природе и обществе. Развитие средств коммуникации.

#### **Вербальные компоненты коммуникации (критерии эффективности речи, ортология, этичность, эстетичность речи, ее коммуникативная целосообразность и др.).**

Модели и структурные компоненты коммуникационного процесса. Коммуникационный процесс: производство информации, мультипликация, распространение, прием и использование информации. Различные подходы к моделированию коммуникативного пространства. Линейные и нелинейные модели коммуникации: модель

Аристотеля, модель Лассуэлла, модель Шеннона-Уивера, модель Осгуда-Шрамма и др. Достоинства и недостатки различных моделей коммуникационного процесса. Структурные компоненты коммуникации. Коммуникатор (адресант), реципиент (адресат), сообщение (информация), код, канал, ситуация, реакция, как составные части коммуникативной цепи. Роль обратной связи. Влияние каждого звена на эффективность коммуникации. Аудитория коммуникации: объективные и субъективные характеристики. Коммуникативная личность.

#### **Невербальные компоненты коммуникации.**

Функции невербальной коммуникации. Экспрессивная функция. Интерактивная функция. Функция

контроля и метакоммуникации. референтная функция. Невербальная коммуникация и эмоции. Синтаксическая функция невербальных сигналов. Уровни анализа невербальной коммуникации. 4 уровня анализа: внутрличностный, межличностный и ситуационный, позиционный, идеологический. Коммуникативные стереотипы в невербальном общении мужчин и женщин. Невербальные гендерные стереотипы по Г.Е. Крейдлину. Стили невербального коммуникативного поведения мужчин и женщин. Маскулинный и фемининный стили гендерного коммуникативного поведения. Угрожающие стереотипы поведения. Невербальная коммуникация: основные гендерные отличия. Гендерные особенности деловой коммуникации. Ошибки в интерпретации гендерного невербального поведения. Неправильная, неполная и избыточная интерпретация.

### **Прямая и опосредованная коммуникация. Фактор адресата.**

Понятие, характеристики и особенности прямой, опосредованной и косвенной коммуникация.

### **Коммуникация в условиях конфликта.**

Специфика конфликтологического осмысления проблематики межличностных коммуникаций. Формы межличностных коммуникаций в конфликте. Передача собственной позиции другой стороне в конфликте. Содержание и эффекты коммуникации в конфликте. Уровни коммуникации в конфликте – между индивидами, между группами, между разными сообществами. Деление конфликтов по коммуникативной направленности. Коммуникация как источник конфликта. Факторы, способствующие возникновению напряженности в процессе взаимодействия социальных субъектов. Коммуникация в конфликте как процесс с обратной связью. Особенности искажения информации в процессе конфликта. Барьеры коммуникаций в конфликте. Оппонент как сложный «получатель» информации. Особенности восприятия информации в конфликте. Методики повышения эффективности общения в конфликте и преодоления коммуникативных барьеров. Процесс принятия решений в конфликтных ситуациях. Виды каналов коммуникаций. Установление основных каналов коммуникаций в конфликте. Проблема выбора канала коммуникации в конфликте для посредника. Достоинства и недостатки различных форм передачи информации.

## **Раздел 2. Коммуникативная компетентность как базовый компонент коммуникативной культуры.**

Предпосылки коммуникации. Коммуникационный процесс. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации. Письменная коммуникация.

### **Контактоустанавливающие средства в коммуникации.**

Коммуникативные качества речи: правильность, логичность, точность, лаконизм, ясность, богатство, выразительность, чистота, уместность. Понятие речевой компетенции.

### **Этичность речи. Фактор адресата.**

Правильность как основа эффективности речи. Понятие нормы. Исторические этапы внимания к норме в русской культуре. Причины вариантности. Нарушение нормы как коммуникативная неудача.

### **Невербальные техники в коммуникации.**

Понятие интенции. Целеполагание в журналистике. Иерархия интенций в журналистском тексте. Фатическая и информативная интенция. Постулаты Грайса.

### **Вербальные техники в коммуникации.**

Понятие русского риторического идеала. Критерии оценки этичности речевого поведения. Этические нормы речевой культуры. Этикетность речи. Русский речевой этикет. Принцип вежливости Линча.

### **Образность и изобразительность в коммуникации (метафоры, иллюстрации и др.).**

Категории эстетики. Двуединство текста: план содержания и план выражения. Композиция убеждающего текста. Строение аргументации. Средства, придающие эстетичность речи.

### **Организация диалогического взаимодействия.**

Содержание вербальной и невербальной коммуникации. Практика произнесения спонтанной речи.

### **Раздел 3. Коммуникативная культура конфликтолога и социальная ответственность.**

Коммуникация как среда возникновения и эскалации конфликта: выявление, предупреждение и трансформации конфликтной коммуникации. Коммуникация как средство урегулирования и профилактики конфликтов.

### **Предупреждение ошибок коммуникации.**

Виды ошибок коммуникации и техники их профилактики.

### **Конфликтотенная коммуникация.**

Факторы конфликтотенности коммуникации. Анализ коммуникации на предмет конфликтотенности. Техники предупреждения и трансформации конфликтотенной коммуникации.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс : учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — ISBN 978-5-4487-0210-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/74286.html>
2. Иванова Е. Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога/Е. Н. Иванова.-Санкт-Петербург,2008, ISBN 978-5-93597-073-4.-117.-Библиогр.: с. 114-116 <https://elis.psu.ru/node/564317>
3. Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/97408.html>

### Дополнительная:

1. Семенов, В. А. Конфликтология : учебное пособие / В. А. Семенов. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 383 с. — ISBN 978-5-4497-0951-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/102329.html>
2. Немец, Г. Н. Коммуникативные основы деловой культуры : учебное пособие / Г. Н. Немец, Г. И. Немец. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2009. — 107 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9592>
3. Абрашина, Е. Н. Риторика. Культура оратора : учебное пособие / Е. Н. Абрашина. — Москва : Московский городской педагогический университет, 2011. — 186 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/26584>
4. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение:учебное пособие/О. А. Баева.-Москва:Новое знание,2005, ISBN 5-94735-067-X.-368.-Библиогр.: с. 352-361
5. Руднев, В. Н. Риторика : курс лекций. Для всех специальностей / В. Н. Руднев. — Москва : Российский новый университет, 2011. — 216 с. — ISBN 978-5-89789-056-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/21310>
6. Корнилова, Е. Н. Риторика — искусство убеждать. Своеобразие публицистики античного мира : учебное пособие / Е. Н. Корнилова. — Москва : Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010. — 240 с. — ISBN 978-5-211-05382-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/13305>
7. Введенская Л. А.,Павлова Л. Г. Риторика и культура речи:учеб. пособие для вузов/Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова.-Ростов н/Д:Феникс,2009, ISBN 978-5-222-15032-0.-537.

## **9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины**

<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека «Elibrary»

<https://cyberleninka.ru> Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»

## **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Образовательный процесс по дисциплине **Коммуникативная культура конфликтолога** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

-доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);

-доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;

-интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

-справочно-правовые системы «КонсультантПлюс»;

-офисный пакет приложений (текстовый процессор, программа для подготовки электронных презентаций);

-программа демонстрации видеоматериалов (проигрыватель);

-приложение, позволяющее просматривать и воспроизводить медиаконтент PDF-файлов «Adobe Acrobat Reader DC».

При освоении материала и выполнении заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа, практических занятий по дисциплине необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для проведения мероприятий текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и

индивидуальных консультаций необходима аудитория, оснащенная специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Для самостоятельной работы необходимы компьютерный класс, помещения Научной библиотеки ПГНИУ. Состав оборудования указанных помещений определен в Паспортах компьютерного класса и помещения Научной библиотеки ПГНИУ, обеспечивающими доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационным технологиям. Кроме указанных выше ресурсов, для самостоятельной работы по дисциплинам профессионального цикла необходима лаборатория изучения конфликтов, оборудованная в соответствии с Паспортом.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Коммуникативная культура конфликтолога**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.  
Индикаторы и критерии их оценивания**

**ОПК.1**

**Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на основе применения понятийного аппарата социальных и гуманитарных наук**

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ОПК.1.2</b> Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности; <b>УМЕТЬ:</b> использовать основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в коммуникативном процессе; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками коммуникации на основе знаний о стратегиях, тактических приемах и техниках аргументации в профессиональной деятельности.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности; Не умеет использовать основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в коммуникативном процессе; Не владеет навыками коммуникации на основе знаний о стратегиях, тактических приемах и техниках аргументации в профессиональной деятельности.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Поверхностно знает основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности; Умеет использовать основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в коммуникативном процессе, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками коммуникации на основе знаний о стратегиях, тактических приемах и техниках аргументации в профессиональной деятельности.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности, но допускает неточности; Умеет использовать основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в коммуникативном процессе, но допускает незначительные ошибки; Владеет в достаточной степени навыками коммуникации на основе знаний о стратегиях, тактических приемах и техниках</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>аргументации в профессиональной деятельности.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности;  Умеет использовать основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в коммуникативном процессе;  Владеет в полной мере навыками коммуникации на основе знаний о стратегиях, тактических приемах и техниках аргументации в профессиональной деятельности.</p>

### ОПК.7

#### Способен вести эффективные переговоры и процесс медиации между конфликтующими сторонами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.7.1</b>  Организует взаимодействие между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> принципы, содержание и технологию эффективных переговоров;  <b>УМЕТЬ:</b> организовывать взаимодействие между людьми в условиях конфликта;  <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками организации взаимодействия между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает принципы, содержание и технологию эффективных переговоров;  Не умеет организовывать взаимодействие между людьми в условиях конфликта;  Не владеет навыками организации взаимодействия между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Слабо знает принципы, содержание и технологию эффективных переговоров;  Умеет организовывать взаимодействие между людьми в условиях конфликта, но допускает грубые ошибки;  Слабо владеет навыками организации взаимодействия между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает принципы, содержание и технологию эффективных переговоров, но допускает неточности;  Умеет организовывать взаимодействие</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>между людьми в условиях конфликта, но допускает незначительные ошибки; Не в полной мере владеет навыками организации взаимодействия между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает принципы, содержание и технологию эффективных переговоров; Умеет организовывать взаимодействие между людьми в условиях конфликта; В полной мере владеет навыками организации взаимодействия между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров.</p>

### ОПК.9

**Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях разного типа, соблюдая этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.9.2</b> Соблюдает в процессе профессиональной деятельности этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> этические нормы коммуникации, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры профессиональной деятельности; <b>УМЕТЬ:</b> применять требования этических норм, границ профессиональной компетентности, а также организационные политики и процедуры; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками коммуникативной деятельности с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационных политик и процедур.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не знает этические нормы коммуникации, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры профессиональной деятельности; Не умеет применять требования этических норм, границ профессиональной компетентности, а также организационные политики и процедуры; Не владеет навыками коммуникативной деятельности с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационных политик и процедур.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Частично знает этические нормы коммуникации, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры профессиональной деятельности; Умеет применять требования этических норм, границ профессиональной компетентности, а также организационные</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>политики и процедуры, но допускает грубые ошибки;</p> <p>Слабо владеет навыками коммуникативной деятельности с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационных политик и процедур.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает этические нормы коммуникации, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры профессиональной деятельности, но допускает неточности;</p> <p>Умеет применять требования этических норм, границ профессиональной компетентности, а также организационные политики и процедуры, но допускает незначительные ошибки;</p> <p>Владеет в достаточной степени навыками коммуникативной деятельности с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационных политик и процедур.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает этические нормы коммуникации, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры профессиональной деятельности;</p> <p>Умеет применять требования этических норм, границ профессиональной компетентности, а также организационные политики и процедуры;</p> <p>Владеет в полной мере навыками коммуникативной деятельности с соблюдением этических норм, границ своей компетентности, организационных политик и процедур.</p>

### ПК.3

**Способен использовать в профессиональной деятельности переговоры и медиацию, осуществлять их организацию и проведение, разрабатывать мирные практики межличностного и социального взаимодействия на основе методов, способов, приемов, техник предупреждения и разрешения конфликтов**

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
----------------------------	------------------------------------	---

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.3.3</b> Ведёт процесс выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации</p>	<p><b>ЗНАТЬ:</b> особенности и процедуру подготовки медиативного соглашения; условия завершения процедуры медиации; <b>УМЕТЬ:</b> согласовывать условия медиативного соглашения со сторонами; управлять процессом выработки условий медиативного соглашения; <b>ВЛАДЕТЬ:</b> навыками выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> Не знает особенности и процедуру подготовки медиативного соглашения; знает условия завершения процедуры медиации; Не умеет согласовывать условия медиативного соглашения со сторонами; управлять процессом выработки условий медиативного соглашения; Не умеет навыками выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.</p> <p><b>Удовлетворительн</b> Частично знает особенности и процедуру подготовки медиативного соглашения; частично знает условия завершения процедуры медиации; Умеет согласовывать условия медиативного соглашения со сторонами; управлять процессом выработки условий медиативного соглашения, но допускает грубые ошибки; Слабо владеет навыками выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.</p> <p><b>Хорошо</b> Хорошо знает особенности и процедуру подготовки медиативного соглашения; достаточно хорошо знает условия завершения процедуры медиации; Умеет согласовывать условия медиативного соглашения со сторонами; управлять процессом выработки условий медиативного соглашения, но допускает несущественные ошибки; Владеет достаточной степени навыками выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.</p> <p><b>Отлично</b> В полной мере знает особенности и процедуру подготовки медиативного соглашения; знает условия завершения процедуры медиации; Умеет согласовывать условия медиативного соглашения со сторонами; управлять</p>

<b>Компетенция (индикатор)</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
		<b>Отлично</b> процессом выработки условий медиативного соглашения; Владеет в полной мере навыками выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Очная 2019

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОПК.1.2</b> Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности <b>ОПК.9.2</b> Соблюдает в процессе профессиональной деятельности этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры	Коммуникация в условиях конфликта. <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знать и уметь анализировать формы межличностных коммуникаций в конфликте. Знать каналы и способы передачи собственной позиции другой стороне в конфликте. Знать и уметь анализировать содержание и эффекты коммуникации в конфликте. Знать и уметь характеризовать уровни коммуникации в конфликте.
<b>ОПК.1.2</b> Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности <b>ОПК.7.1</b> Организует взаимодействие между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров	Организация диалогического взаимодействия. <b>Защищаемое контрольное мероприятие</b>	Знание и владение техниками эффективной речевой коммуникации в области профессиональной деятельности при монологическом и диалогическом общении, техниками организации групповой коммуникации для выработки общего решения.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p><b>ОПК.1.2</b> Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации в профессиональной деятельности</p> <p><b>ПК.3.3</b> Ведёт процесс выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации</p> <p><b>ОПК.7.1</b> Организует взаимодействие между конфликтующими сторонами на основе технологии эффективных переговоров</p> <p><b>ОПК.9.2</b> Соблюдает в процессе профессиональной деятельности этические нормы, границы своей компетентности, организационные политики и процедуры</p>	<p>Конфликтогенная коммуникация.</p> <p><b>Итоговое контрольное мероприятие</b></p>	<p>Знание профессиональных этических норм конфликтолога в области коммуникации, владение коммуникативными техниками, составляющими профессиональную компетентность конфликтолога в области коммуникации.</p>

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Коммуникация в условиях конфликта.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
<p>Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается на 1 балл.5 правильных ответов.</p> <p>Студент в полной мере: знает и умеет анализировать формы межличностных коммуникаций в конфликте; знает каналы и способы передачи собственной позиции другой стороне в конфликте; знает и умеет анализировать содержание и эффекты коммуникации в конфликте; знает и умеет характеризовать уровни коммуникации в конфликте.</p>	5
<p>Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается на 1 балл.5 правильных ответов.</p> <p>Студент: не знает и не умеет анализировать формы межличностных коммуникаций в конфликте; не знает каналы и способы передачи собственной позиции другой стороне в конфликте; не знает и не умеет анализировать содержание и эффекты коммуникации в конфликте; не знает и не умеет характеризовать уровни коммуникации в конфликте.</p>	5

Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается на 1 балл.5 правильных ответов. Студент достаточно хорошо: знает и умеет анализировать формы межличностных коммуникаций в конфликте; знает каналы и способы передачи собственной позиции другой стороне в конфликте; знает и умеет анализировать содержание и эффекты коммуникации в конфликте; знает и умеет характеризовать уровни коммуникации в конфликте.	5
Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается на 1 балл.5 правильных ответов. Студент не в полной мере: знает и умеет анализировать формы межличностных коммуникаций в конфликте; знает каналы и способы передачи собственной позиции другой стороне в конфликте; знает и умеет анализировать содержание и эффекты коммуникации в конфликте; знает и умеет характеризовать уровни коммуникации в конфликте.	5

### **Организация диалогического взаимодействия.**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Демонстрация 9 и более техник диалогического взаимодействия.	10
Достижение прогнозируемого результата взаимодействия и соблюдение этических требований взаимодействия.	10
Понимание целей и задач взаимодействия.	10
Объяснение содержания всех использованных техник.	10

### **Конфликтогенная коммуникация.**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **20**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Правильно и точно выполнены схемы коммуникации в процессе обсуждения конфликтной ситуации.	10
Представлен рефлексивный отчет о результатах коммуникативного взаимодействия в процессе обсуждения конфликтной ситуации.	10
Дана содержательная интерпретация собственных действий конфликтолога в коммуникации.	10
Соблюдены этические нормы и правила поведения конфликтолога в процессе коммуникации с предполагаемыми участниками конфликта.	10