

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 27.04.2022 13:35:34  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

1

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 26 » 10 2021 г.



**ПРАКТИКУМ ПО МЕДИАЦИИ**

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения

Курск 2021

УДК 316.48

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Т.Ю. Копылова*

**Практикум по медиации** : методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2021. - 19 с.

Методические рекомендации содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.10.21* Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. *0,9* Уч.-изд.л. *0,8* Заказ *124* Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Практикум по медиации».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 840 от 29 июля 2020 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

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

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины «Практикум по медиации» являются лекции и практические занятия. Студент не имеет права пропускать занятия без уважительных причин.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции студент должен внимательно слушать и конспектировать материал.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины завершают практические занятия, которые обеспечивают контроль подготовленности студента; закрепление учебного материала; приобретение опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, в том числе аргументации и защиты выдвигаемых положений и тезисов.

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем.

По согласованию с преподавателем или по его заданию студенты готовят рефераты по отдельным темам дисциплины, выступают на занятиях с докладами. Основу докладов составляет, как правило, содержание подготовленных студентами рефератов.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает по результатам тестирования, собеседования, решению ситуационных задач и кейсов, а также по результатам докладов.

Преподаватель уже на первых занятиях объясняет студентам, какие формы обучения следует использовать при самостоятельном изучении дисциплины «Психология агрессии»: конспектирование учебной литературы и лекции, составление словарей понятий и терминов и т. п.

В процессе обучения преподаватели используют активные формы работы со студентами: чтение лекций, привлечение студентов к творческому процессу на лекциях, отработку студентами пропущенных лекций, участие в групповых и индивидуальных консультациях (собеседовании). Эти формы способствуют выработке у студентов умения работать с учебником и литературой. Изучение литературы составляет значительную часть самостоятельной работы студента. Это большой труд, требующий усилий и желания студента. В самом начале работы над книгой важно определить цель и направление этой работы. Прочитанное следует закрепить в памяти. Одним из приемов закрепления освоенного материала является конспектирование, без которого немислима серьезная работа над литературой. Систематическое конспектирование помогает научиться правильно, кратко и четко излагать своими словами прочитанный материал.

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю по вопросам дисциплины «Практикум медиации» с целью освоения и закрепления компетенций.

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Практикум по медиации» - закрепить теоретические знания, полученные в процессе лекционных занятий, а также сформировать практические навыки самостоятельного анализа особенностей дисциплины.

## Задания для самопроверки

### 1.ПРИРОДА КОНФЛИКТА. РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА.

1.Разрешение конфликта — это:

- а) подведение итогов спора б) экспертное мнение конфликтолога о действиях участников  
в) совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению

2. Чем урегулирование конфликта отличается от разрешения конфликта?

- а) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона б) в устранении противоречия между оппонентами принимает участие руководитель организации в) устранение противоречия невозможно

3.Что такое устранение конфликта?

- а) избегание конфликта б) простое игнорирование конфликта в) такое воздействие на него, в результате которого ликвидируются основные его структурные элементы

4. В каком случае устранение конфликта целесообразно?

- а) в ходе переговоров компромисса б) при деловой дискуссии в) при угрозе насилия

5. Перерастание в другой конфликт имеет место, когда:

- а) когда в конфликт вмешиваются родственники участников б) в отношениях сторон возникает новое, более значимое противоречие и происходит смена объекта конфликта в) когда в конфликте появляется медиатор

6. По мнению американского конфликтолога М. Дойча, основным критерием разрешения конфликта является:

- а) удовлетворенность сторон его результатами б) хорошее настроение в) состояние внутренней опустошенности

7. Важно, чтобы при разрешении конфликта было найдено ...

8. Соотнесите прием разрешения конфликтов с целью его применения:

Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения	успешный поиск решения противоречия
Объективное обсуждение проблемы	снизить интенсивность негативных эмоций по отношению к оппоненту
Перестать видеть в оппоненте врага, противника	расширит представление об оппоненте, сделает его более объективным

9. Определите правильный алгоритм разрешения конфликта:

- А. Аналитический этап  
Б. Определение критериев разрешения конфликта  
В. Прогнозирование вариантов разрешения конфликта  
Г. Контроль эффективности собственных действий  
Д. Мероприятия по реализации намеченного плана

10. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

а) "арбитр"; б) "медиатор"; в) "третейский судья"; г) "лидер"; д) "наблюдатель"

11. На совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми.

*Проанализируйте конфликтную проблему. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания данного организационного конфликта, возможные способы работы с ним, условия, обеспечивающие предупреждение подобных конфликтов, разрешение и управление подобным конфликтом.*

## 2. ВОСПРИЯТИЕ В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ.

1. Медиация занимает по праву лидирующее положение среди:

а) альтернативных способов разрешения споров б) судебных способов разрешения споров  
в) арбитражных способов разрешения споров

2. Институт медиации в современном виде возник:

а) в конце XIX в. в Голландии б) в конце XX в. в Германии в) в середине XX в. в США

3. В современной мировой практике под судебной медиацией принято понимать.....  
.....

4. Выберите правильный ответ. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:

а) стереотипизация б) каузальная атрибуция в) оба ответа верны г) оба ответа неверны

5. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

6. Что такое «иллюзия восприятия»?

а) Это просто обман чувств б) это ложное или искажённое восприятие окружающей действительности, которое заставляет воспринимающего испытывать чувственные впечатления, не соответствующие действительности, и склоняет его к ошибочным суждениям об объекте восприятия в) Объективное восприятие реальных объектов окружающего мира

7. Восприятие человека человеком это...

а) социальная перцепция б) зрительная перцепция в) слуховая перцепция.

8 В чем заключается роль фильтров восприятия?

а) ограничивают воспринимаемую информацию из мира согласно

внутренним настройкам и предпочтениям человека б) Отсеивают всю информацию в определенных ситуациях в) искажают информацию, полученную из окружающего мира.

9. На чем основывается аудиальный канал восприятия?

а) с опорой на зрение б) с опорой на осязание в) с опорой на слух.

10. В чем заключается иллюзия выигрыша-проигрыша?

а) в любом конфликте побеждает лишь один, потому что наши потребности абсолютно не совместимы б) каждый участник конфликта уверен, что именно оппонент обладает полным набором недостатков и является причиной конфликта в) разногласия между конфликтующими непримиримы и соглашение невозможно в принципе.

11. Саша и Вика, обучающиеся одного класса, 16 лет. Стороны вступили в спор из-за плеера, который Саша взял на перемене у Вики и не вернул, так как потерял. Вика хочет, чтобы ей вернули плеер. Саша хочет, чтобы Вика извинилась перед ним прежде, чем он подумает, где и на какие средства купить потерянный плеер. Одна и вторая стороны готовы договориться, так как не хотят, чтобы об этом узнали родители, у Саши есть собственные средства для покупки плеера, заработанные летом.

*Опишите субъектов конфликта. Как вы думаете, какова роль в возникновении конфликта субъективных особенности восприятия школьниками друг друга? Кто участвует в процедуре медиации? Определите тип конфликта в заданном кейсе. В чем роль медиатора и нужен ли он в описанном случае? Спрогнозируйте результат разрешения описанного конфликта. Какие вопросы может задавать медиатор конфликтующим сторонам?*

### 3. КОММУНИКАЦИЯ В МЕДИАЦИИ

1. Что относится к причинам проблем в общении в процессе медиации?

а) склонность интерпретировать и судить то, что мы наблюдаем б) склонность упрекать и возлагать на других ответственность за свои переживания в) сопротивление пониманию другими наших нужд, чаяний и того, что для нас важно г) все вышеперечисленные причины.

2. В чем заключен важнейший навык эффективной коммуникации?

а) выработать в себе способность сознательно различать ситуации б) уметь правильно говорить и слушать в) оба варианта ответа

3. В чем отличие сознательного и бессознательного доверия?

а) Сознательное доверие связано с тем, насколько хорошо вы человека знаете.

Бессознательное Доверие не связано с тем, как давно вы знаете человека. Оно связано с тем, насколько он похож на вас, насколько его внутренний мир совпадает с вашим, насколько человек свой.

б) Сознательное Доверие связано с тем, как долго вы знаете человека. А бессознательное – насколько хорошо.

в) Сознательное Доверие показывает, как похож внутренний мир человека на вас и насколько он похож на вас. Бессознательное показывает насколько хорошо вы знаете человека.

4. Какие вербальные сигналы могут расположить к контакту с человеком?

а) отчетливое приветствие б) обращение к человеку по имени в) предложение сесть г) все вышеперечисленные варианты ответов.

5. Что НЕ относят к невербальным сигналам, которые располагают к контакту?

а) проксемика б) позы в) мимика г) обращение к человеку по имени.

6. Что относят к техникам «Малого разговора»?

а) цитирование партнера б) информирование в) интересный рассказ г) все перечисленное.

7. В чем заключается суть рефрейминга с использованием слова «зато»?

а) На каждый недостаток нужно найти достоинство б) Этот прием основан на контрасте. Если нам предстоит сделать что-то неприятное, нам нужно найти для нее еще более неприятную альтернативу в) Мы меняем восприятие предмета (события), сравнивая его с другим.

Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»?

а) коммуникативная сторона общения б) интерактивная сторона общения в) перцептивная сторона общения.

8. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, озабоченное. В разговоре часто использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, капризный, непосредственный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

9. Можно ли общение рассматривать как простое отправление и прием информации?

а) да б) нет. Ответ поясните.

10. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

а) прикосновения в процессе общения б) внешние проявления человеческих чувств и эмоций в) расположение собеседников в пространстве.

11. В одном из районов города на протяжении многих лет работает поликультурный центр, который является местом, открытым для восприятия новых культур. По соседству проживают люди разных национальностей. В последнее время люди там обеспокоены новостями о терактах в различных точках мира, а СМИ подчеркивают тот факт, что они в значительной степени вызваны влиянием исламских государств. В то же время в условиях кризиса, охватившего страну и весь мир, наблюдается рост безработицы в этом районе, и два уважаемых и известных соседей человека находятся сейчас в трудном положении, поскольку они не могут найти работу. Столкнувшись с этим, некоторые жители начали питать чувства более или менее скрытой ненависти, особенно в отношении немногих мусульманских граждан, которые проживают в этом районе. Это отразилось и на последних выборах в органы местного самоуправления: результаты показали незначительную разницу между представителями левых взглядов и лидером правой популистской партии, выступавшей за изгнание мусульман, и всеми теми, кто не разделял идеи соответствующей страны. Доля мусульман в этом районе никогда не была значительной. В этот беспокойный период один из мусульманских жителей, посещающий местный Поликультурный Центр, предложил построить небольшую мечеть для мусульманской общины. Это вызвало бурную реакцию населения, которое сразу же связало этот культовый и религиозный центр с присутствием членов исламского государства по соседству. Президент прихода решил обратиться за помощью к медиатору для решения этого вопроса, созвав собрание. Услышав это, лидер ультраправых потребовал своего присутствия на этом собрании при поддержке ассоциации домовладельцев.

*Опишите субъектов конфликта. Какие коммуникативные барьеры являются причиной данного конфликта? Определите тип конфликта в заданном кейсе. В чем роль медиатора и нужен ли он в описанном случае? Спрогнозируйте результат разрешения описанного конфликта. Какие вопросы может задавать медиатор конфликтующим сторонам?*

#### 4. РАБОТА МЕДИАТОРА НА ОСНОВЕ УЧЕТА ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПИЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ КЛИЕНТА

1. Какой тип факторов межличностных конфликтов по В. Линкольну связан с такими формами их проявления, как: стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; нарушение обещаний?

а) структурные факторы б) поведенческие факторы в) факторы отношений г) информационные факторы д) ценностные факторы

2. Соотнесите уровни интересов с их характеристикой.

1. интересы-позиции	А. Наиболее скрытые; наименее осознанные; наиболее широкие и глубокие; негибкие, особенно жёсткие и насущные в случае их дефицитарного характера.
2. интересы-цели	Б. Открытые; осознанные; наиболее узкие и поверхностные; наибольшая по сравнению с другими уровнями гибкость, возможность изменения
3. интересы-потребности	В. Более скрытые и менее осознанные, чем на двух первых уровнях, хотя могут по этим параметрам и не отличаться от предыдущего уровня; более широкие и глубокие, чем на предыдущих уровнях; практически не подлежащие изменению в рамках текущего конфликта.
4. интересы-ценности	Г. Более скрытые, чем на предыдущем уровне; не полностью осознанные, но поддающиеся большему осознанию; более широкие и глубокие; менее гибкие и подверженные изменению, чем на предыдущих уровнях
5. интересы-мотивы	Д. Часто первоначально скрытые или частично скрытые, а частично отраженные в позиции; осознанные; шире и глубже; менее гибкие, чем на предыдущем уровне

3. Открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий - это...

а) инцидент б) казус в) случай г) происшествие

4. Верны ли следующие высказывания?

А. Соперничество может приводить к доминированию, к выигрышу, победе одного участника конфликта над другим.

Б. В соперничестве проявляется естественная потребность человека отстаивать свои интересы, позицию, точку зрения.

1) верно только А 2) верно только Б 3) оба высказывания верны 4) оба высказывания неверны.

5. «Носителей» противоположностей, разнонаправленных тенденций (целей, интересов и т. д.) в конфликте называют-

а) оппонентами б) соперниками в) конкурентами г) противник.

6. Потребность – это.....

7. Соотнесите тип интереса с его характеристикой

общий	Выявление этого типа интересов и указание на их наличие у обеих сторон способствует более легкому пониманию ими причин поведения друг друга, свидетельствует, что между сторонами существует определённое сходство.
уважение	Интересы одной стороны затрагивают существенные для второй стороны аспекты.
противоречащие друг другу	Единственная прочная основа для конструктивного разрешения проблемы. К сожалению, по мере эскалации конфликта усиливается иррационализация поведения, сужается видение ситуации, нарастает поляризация положительных (своих) и отрицательных (его) качеств. Если не учитывать реальность деформации восприятия, мышления, чувств у сторон в конфликте, то можно только поражаться, что часто они не делают самых элементарных вещей, которые облегчили бы течение конфликта. Конфликтанты, как правило, не прилагают даже минимальных усилий для выявления истинных интересов: «Почему это я должен понимать его интересы?! Он ведь не пытается меня понять!»
Разные, но не противоречащие	Интересы одной стороны, которые либо безразличны для другой стороны, либо не затрагивают существенных для неё аспектов.

8. Люди тревожного типа чаще всего:

а) Склонны приходить в состояние восторженного возбуждения по незначительным поводам и впадать в отчаяние под влиянием разочарований. Имеют высокую контактность, словоохотливость, влюбчивость; часто спорят, но не доводят дело до открытых конфликтов. В конфликтных ситуациях они бывают как активной, так и пассивной стороной.

б) Вступают в конфликты с окружающими, в основном играя в них пассивную роль, в конфликтных ситуациях ищут поддержки и опоры. Нередко располагают следующими привлекательными чертами: дружелюбием, самокритичностью, исполнительностью. Вследствие своей незащитности нередко служат «козлами отпущения», мишенями для шуток.

в) Агрессивны упрямы, самолюбивы, занудливы, угрюмы и обидчивы. Отличаются постоянной внутренней напряженностью, раздражительностью. Причем сила реакций не соответствует силе раздражителя. Проявляют властность, повышенную требовательность к окружающим, часто не желает считаться с их мнением.

9. Вставьте пропущенные слова.

.....тип. Этот тип людей характеризуется легкостью....., жадной власти и похвалы, высокой приспособляемостью и вместе с тем склонностью к ..... (при внешней мягкости манеры общения). Такие люди раздражают

окружающих самоуверенностью и высокими притязаниями, систематически сами провоцируют ....., но при этом активно защищаются. Обладают следующими привлекательными для партнеров по общению чертами:

обходительностью, ....., способностью увлечь ..... и ..... Их отталкивающие черты: эгоизм, ....., хвастовство, отлынивание от работы.

10. Кто впервые ввёл в научный оборот понятие «акцентуированная личность»?

а) Э. Кречмер б) У. Шелдон в) Э. Фромм г) К. Леонгард д) А. Е. Личко

11. Представьте себе, что Вы работаете в организации, осуществляющей медиативные услуги и Вам поручили составить правила проведения процедуры медиации, которые должны быть утверждены организацией.

*Что должно быть указано в правилах проведения процедуры медиации, утвержденных организацией? Нужно ли в этих правилах отразить учет индивидуально-типологических особенностей клиентов? Составьте примерный список таких правил.*

## 5. ФАЗЫ МЕДИАЦИИ

1. Цель «вступительного слова» медиатора заключается в том, чтобы:

а) обговорить сроки проведения медиации б) сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров в) установить размер оплаты услуг медиатора

2. Сформулировать те вопросы, которые отражают проблемы конфликта и по поводу которых необходимо договориться, возможно на этапе:

а) кокуса б) презентации сторон в) дискуссии

3. Беседа медиатора с каждой стороной индивидуально называется:

а) опросом б) консультацией в) кокусом

4. Установите правильную последовательность в этапах проведения медиации:

А. Вступительное слово медиатора

Б. Дискуссия

В. Кокус

Г. Презентация сторон

Д. Формирование повестки дня

Е. Подготовка соглашения

Ж. Выработка предложений

З. Выход из медиации

5. Основная цель этапа «формирование повестки дня» заключается в том, что.....

6. Как правило, подготовительный этап медиации завершается.....

7. На какой стадии происходит вступительная речь медиатора?

а) третьей; б) первой; в) подготовительной; г) четвертой; д) второй

8. Как называется первая фаза медиации?

а) стадия оценивания решений; б) стадия аргументации; в) формулирование вопросов, формирование повестки дня; г) вступительное слово медиатора и заявления сторон

9. Сколько фаз в своем развитии имеет процедура медиации?

а) пять; б) три; в) две; г) четыре

10. На какой фазе медиации надо прибегать к обобщению?

а) обобщение вообще не применяется медиатором; б) в начале каждой фазы медиации; в) при подведении итога по одному вопросу и переходе к обсуждению другого; г) когда попросят об этом конфликтующие стороны

11. *Перед вами примерная вступительная речь медиатора. Можно ли по содержанию его речи сказать, что медиатор имеет способность анализировать конфликтные проблемы? Есть ли в его речи информация о фазах предстоящей медиации и нужна ли эта информация во вступительной речи? Внесите свои предложения по корректировке данной речи, если таковые у вас имеются.*

- Здравствуйте, Иван Иванович! Здравствуйте, Мария Федоровна! Мы ждали Вас. Меня зовут Елена. Это я предварительно договаривалась с Вами о встрече, и в последующем именно я буду проводить медиативную процедуру. Как ваше настроение? Быстро Вы нашли наш центр? Чтобы Вы чувствовали себя комфортно, я расскажу Вам, где и что находится. Здесь Вы можете раздеться и повесить верхнюю одежду, напротив гардероба – туалет, в холле Вы найдете все необходимое, чтобы выпить чай или кофе. А вот здесь – зал для переговоров, где нас никто не будет беспокоить во время медиации.

- Давайте пройдем в зал для переговоров, где Вы в спокойной обстановке ознакомитесь с договором, соглашением о проведении процедуры, оформите все необходимые документы.

- Для начала хотелось бы отметить ваше мужество в том, что Вы нашли в себе силы для решения сложной конфликтной ситуации мирным цивилизованным путем при помощи медиации. Надеюсь, что эта процедура поможет Вам выработать жизнеспособное и взаимовыгодное решение по урегулированию существующего конфликта на условиях *взаимного уважения и терпения друг к другу*. Я, в свою очередь, также обещаю Вам уважительно и внимательно относиться к вашим чувствам и мнениям.

- Также в процессе медиации соблюдается *равенство и равноправие*. Это значит, что я обязуюсь ценить, уважать и считаться с точкой зрения каждого из Вас, а также каждому из Вас будет предоставлена возможность поочередно высказать свои взгляды в одинаковом объеме и в равной степени. Мнение каждого непременно будет услышано и принято во внимание. В течение всей процедуры я буду сохранять нейтралитет, беспристрастность и не буду занимать выраженную позицию в отношении кого-либо из Вас.

- Необходимым условием процедуры является *конфиденциальность*, то есть я гарантирую Вам, что та информация, которая станет известной в ходе процедуры, останется в тайне. Если возникнет необходимость индивидуальной встречи с кем-то из Вас, то полученная мной информация в ходе такой встречи может быть сообщена другой стороне только с согласия или по просьбе участника индивидуальной встречи.

- Вам будет обеспечена *прозрачность и открытость процедуры*. Я буду стремиться к честности и искренности по отношению к Вам, буду разъяснять смысл моих действий, отвечать на вопросы относительно всей процедуры медиации, а также содействовать принятию Вами осознанных решений, основанных на информированности.

- Еще один принцип процедуры – *добровольность*. Каждый из Вас по собственному волеизъявлению стал участником медиации и также каждый из Вас имеет право в любой момент прекратить процедуру и выйти из нее. Акцентирую ваше внимание на том, что Вы, Иван Иванович, и Вы, Мария Федоровна, являетесь собственниками конфликта и разделяете между собой ответственность за продуктивность и результат совместной работы над разрешением конфликта. Медиация предполагает ваши совместные действия по поиску взаимовыгодного решения.

- Процедура медиации будет включать ваши заявления по сути конфликта, изучение тем, требующих обсуждения, формирование повестки дня, прояснение ваших интересов, поиск и оценку вариантов решения проблемы и выработку медиативного соглашения.

- Что Вы ожидаете от процедуры?

- Если у кого-то из Вас есть необходимость в перерыве или паузе по тем или иным причинам, давайте обговорим это сразу.

- Можете ли Вы отключить сотовые телефоны?
- Хочу уточнить, есть ли третья сторона, которая может повлиять на решение кого-либо из Вас?
- Все ли понятно или нужны дополнительные разъяснения?
- Кто начнет первым?

## 6. ОСНОВОПОЛАГАЮЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ

1. Принципы в медиации делятся на две группы:
  - а) организационные и процедурные б) длительные и быстрые в) внутренние и внешние
2. Создает условия для искреннего, открытого, активного участия сторон в процессе поиска решения по их собственному спору. Любая из сторон в любой момент может прекратить переговоры и отказаться от процедуры медиации. О каком принципе медиации идет речь?
  - а) откровенности б) доверия в) добровольности
3. Для поиска решений и выработки договоренностей, которые бы в равной степени удовлетворяли потребности и интересы сторон, каждая из сторон спора должна иметь равный доступ к возможности участия в обсуждении проблемы, высказывания своей точки зрения по вопросам, касающимся спора, а также иметь равное пространство для реализации собственных интересов. О каком принципе медиации идет речь?
  - а) сотрудничества и равноправия сторон б) конфиденциальности в) доверия
4. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации?
  - а) равноправие; б) состязательность; в) беспристрастность; г) добровольность
5. Принципы проведения процедуры медиации:
  - а) автономность, равенство, партнерство; б) доброта и порядочность; в) самостоятельность и независимость; г) беспристрастность и нейтральность, открытость и прозрачность, равенство и равноправие сторон, конфиденциальность, сотрудничество, добровольность, взаимное уважение и принятие, ответственность сторон
6. Что означает принцип беспристрастности и нейтральности медиатора?
  - а) целенаправленно "продвигать" свое решение конфликта; б) инициировать высказывания одной из сторон конфликта; в) поддерживать в равной степени всех участников конфликта, оставаясь при этом "нейтральным"; г) игнорировать высказывания участников конфликта
7. Что означает принцип принятия участников?
  - а) поддержка какого-то одного участника конфликта; б) принимать участников конфликта строго в соответствии с установленным графиком встреч; в) способность принимать другого человека с его сильными и слабыми сторонами, недостатками и достоинствами;
  - г) принятие только своего собственного видения решения проблемы
8. Чего не делает медиатор?
  - а) остается нейтральным; б) не выносит решения по спору; в) организует процесс переговоров; г) создает комфортную обстановку
9. Какое правило должен соблюдать медиатор во время медиации?
  - а) планомерно настаивает на определенном решении проблемы; б) следит, чтобы медиация проходила в строго определенное время;
  - в) выравнивает баланс между спорящими для преодоления преград в реализации прав на отстаивание своих интересов; г) следит, чтобы обязательно было заключено медиативное соглашение
10. Соотнесите название принципа с его характеристикой:

Принцип добровольности	условия для создания атмосферы безопасности, доверия и открытости между медиатором и сторонами, а также между самими участниками спора.
Принцип прозрачности процедуры	Для поиска решений и выработки договоренностей, которые бы в равной степени удовлетворяли потребности и интересы сторон, каждая из сторон спора должна иметь равный доступ к возможности участия в обсуждении проблемы, высказывания своей точки зрения по вопросам, касающимся спора, а также иметь равное пространство для реализации собственных интересов.
Принцип взаимного уважения и принятия	создает условия для искреннего, открытого, активного участия сторон в процессе поиска решения по их собственному спору.
Принцип сотрудничества и равноправия сторон	Участникам необходимо, чтобы на протяжении всего процесса разрешения спора сами стороны могли оставаться «собственниками» конфликта и реально несли и чувствовали ответственность за происходящее в данный момент, а также за последствия своих действий и решений в будущем.

11. Характерная история начала бизнеса - превращение закадычных школьных или студенческих друзей в деловых партнеров. Типичный случай: друзья начали свой бизнес с нуля, их доли участия в компании равны, «50 на 50», компания была органичной частью их честных открытых взаимоотношений, росла и крепла, и оба друга не делили направления на «мое» и «твое», занимаясь всем с большим энтузиазмом. А затем...

А затем жизнь внесла коррективы. Один из друзей, назовем его Захар, параллельно открыл свою собственную компанию, специализирующуюся на снаряжении для экзотических путешествий. Сначала и это дело у него отлично развивалось — но затем стали падать продажи, и «единоличные» проблемы Захара все чаще отражались на его эмоциональном состоянии, да и на общении с другом-партнером по имени Эльдар тоже.

Их совместная компания начала испытывать турбулентность. Настал момент, когда Захар захотел продать свою долю, поскольку решил целиком сосредоточиться на собственном бизнесе, который видел более перспективным. Он нашел нужного инвестора, но...

И снова коррективы: инвестор высказал заинтересованность в приобретении всей компании целиком, поскольку хотел реорганизовать ее в соответствии со своим видением развития бизнеса. Он предложил друзьям-собственникам привлекательную цену, даже превышающую рыночную стоимость такого рода бизнеса.

Но друзья уже перестали быть друзьями: градус недоверия между ними достиг критической отметки. Эльдар не знал, что Захар занимается другим бизнесом, и не понимал, почему его партнер перестал уделять должного внимания их компании.

И разумеется, Эльдар не хотел и слышать о про даже компании, которая была делом его жизни.

Непростая ситуация была и у Захара. Именно свой собственный бизнес он видел той сферой, за которой открывается будущее. Ему очень нужны были деньги на собственный проект — неужели выгодное предложение о продаже своей половинной доли в уже не интересной для него компании не сможет быть реализовано только по глупому упрямству Эльдара?

Время - деньги. Что же делать, если нужно договариваться быстро и конфиденциально - но когда-то лучший друг, а теперь просто какое-то наказание, упрямится и идет «на принцип»?

Захар обратился к медиатору. Непросто было получить согласие Эльдара, но оба партнера, как взрослые здравомыслящие люди, все-таки пришли к выводу: из ситуации нужно найти разумный выход. Они понимали цену и ценность бизнеса. И если дружбу было уже не спасти, то оба хотели спасти хотя бы капитал своих долей в компании.

*Опишите субъектов конфликта. Определите тип конфликта в заданном кейсе. В чем роль медиатора и нужен ли он в описанном случае? Какие вопросы медиатор должен будет задать для рассмотрения данной проблемы в ходе медиации? На каких принципах будет строиться медиативная сессия?*

## 7. ИНСТРУМЕНТАРИЙ МЕДИАТОРА

1. Наиболее важным качеством медиатора является:
  - а) его умение слушать и слышать б) его отзывчивость и добросердечность в) его готовность консультировать клиентов по их запросам
2. В результате успешных медиационных процедур стороны (субъекты) достигают:
  - а) дифференциации интересов б) удовлетворения собственных интересов и потребностей в) общности своих интересов
3. Обычно во время процедуры медиатор задает немало вопросов, пытаясь прояснить интересы сторон. При этом вопросы могут быть:
  - а) требующие только ответа «да» или «нет» б) открытого и закрытого типа в) прямые и косвенные
4. Медиатор должен обозначить ключевые элементы того, что было сказано, с помощью метода:
  - а) перефразирования б) паузы в) лупинга
5. Какие из нижеперечисленных вопросов относятся к методу лупинга?
  - а) Правильно ли я Вас понял...? Вы просто хотите...? Может быть, Вы любите...? б) Вы хотите ....., не так ли? Ну это же понятно, что вам нравится.....Ведь так? в) Я никак не пойму, какие интересы вы преследуете? Вы ведь можете их обозначить?
6. Что из нижеперечисленного относится к технологиям медиации?
  - а) отрицание медиатором позитивных действий каждой из сторон б) управление процессом коммуникации с помощью тщательной проработки повестки дня и регламента переговоров в) отдаление позиций сторон
7. Установите соответствие между методом работы медиатора и его описанием:

<b>Отражение</b>	умение задавать вопросы, чтобы прояснить для себя ситуацию по следующей схеме: понимание медиатором участника – выражение этого понимания – запрос и получение подтверждения того, что участник чувствует себя понятым
<b>Активное слушание</b>	умение выделить главное в речи участников, направляя участников и

	мотивируя их к дальнейшему продвижению
<b>Looping или петля понимания</b>	краткий пересказ своими словами того, что сказал другой человек
<b>Резюмирование</b>	сосредоточенно слушая сторону конфликта, медиатор как бы сообщает ей: «Вы мне интересны как личность. Я думаю, что то, что вы чувствуете, значимо. Я уважаю ваши взгляды, вашу точку зрения, ваши мысли»

8. Установите правильную последовательность в этапах Я-сообщения:

- А. Сообщение чувств.
- Б. Наблюдение, сообщение реального факта
- В. Выражение просьбы
- Г. Сообщение потребности, которая не удовлетворяется.

9. **Пауза** – необходимый инструмент медиатора, поскольку умение держать паузу дает возможность участнику.....

10. Чего не делает медиатор?

- а) остается беспристрастным; б) не проводит психологическое консультирование; в) делает медиацию прозрачной

11. Ситуация разворачивается в средней школе им. Д. Кихота. Один из членов школьного совета хочет пригласить хэви-металл группу выступить в школьном спортзале в пятницу вечером. Дирекция школы идеями не довольна, потому что концерты этой группы обычно сопровождаются неуправляемым поведением, угрозой оборудованию, употреблением алкоголя и наркотиков. Также не согласны представители родительского комитета. Школьный совет, находящийся у власти, представляет волю учеников и выступает за концерт. Решение Совета имеет равную силу с решениями администрации. Таким образом, между сторонами возникает межпоколенческий и межкультурный конфликт. Для того, чтобы разрешить этот конфликт, по инициативе руководства школы был приглашен медиатор.

*Опишите субъектов конфликта. Кто участвует в процедуре медиации? Определите тип конфликта в заданном кейсе. В чем роль медиатора и нужен ли он в каждом описанном случае? Спрогнозируйте результат разрешения описанного конфликта. Какие вопросы может задавать медиатор конфликтующим сторонам?*

## 8. СФЕРЫ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАЦИИ

1. Процедура медиации не применяется:

- а) к коллективным трудовым спорам, а также публично-правовым спорам б) к семейным спорам в) к спорам в сфере образования

2. Главным условием для успеха процедуры медиации является:

- а) дополнительное психологическое консультирование участников спора б) стремление сторон удовлетворить свои собственные интересы в) стремление сторон к сотрудничеству и наличие у них воли к мирному разрешению спора

3. Медиация возможна, когда:

- а) стороны не готовы сохранить полную конфиденциальность б) главными являются не правовые претензии, связанные с прошлым, а будущие интересы партнеров по конфликту и возможность сохранения нормальных отношений в перспективе в) нет необходимости вырабатывать всеобъемлющее генеральное решение

4. При каком типе спора медиация невозможна?

- а) споры между наследниками, совокупно владеющими наследством б) конфликты между компаниями и их управляющими в) между директором компании и его подчиненным

5. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника был принят Государственной Думой:

а) в 2010 г. б) в 2013 г. в) в 2016 г.

6. Как называется документ, который содержит сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также о согласованных сторонами обязательствах, условиях и сроках их выполнения?

а) медиативный договор б) медиативное соглашение в) справка о проведении процедуры медиации

7. Срок проведения процедуры медиации не должен превышать:

а) 56 дней б) 180 дней в) 10 дней

8. На сегодняшний день медиация применяется, в первую очередь, при разрешении конфликтов в следующих сферах деятельности человека:.....

9. Медиация способна остановить разрушительную лавину судебных исков при условии, когда стороны конфликта.....

10. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме, где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)?

а) рефлексивный б) эмпатичный; в) смешанный; г) конъюнктивный;  
д) дизъюнктивный

11. Ситуация складывается в студенческом общежитии одного из высших учебных заведений в одном из городов Португалии, где проживают учащиеся различных культур и национальностей, в том числе португальский студент и семь эквадорских студентов. Во время одного из дней празднования карнавала эквадорцы начали игру в коридоре, по традиции своей страны, обливаясь водой. Это вызвало дискомфорт у португальского студента, поэтому он обратился с официальной жалобой к директору общежития, который, заметив существующую культурную разницу, обращается к руководству вуза, чтобы обеспечить соответствующее разрешение конфликту.

*Опишите субъектов конфликта. Определите тип конфликта в заданном кейсе. Кто выступает в роли медиатора в описанном случае? Какие техники он может использовать в данном медиативном процессе?*

## 9. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ.

1. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, которая предполагает быстрое нахождение различных вариантов разрешения конфликта:

а) рефлексия; б) мозговой штурм; в) фрустрация; г) коучинг

2. Конструктивное разрешение конфликта между участниками возможно, когда существуют:

а) односторонне противоречиво-положительные; б) односторонне положительно-отрицательные; в) взаимно-положительные; г) взаимно-противоречивые; д) взаимно-отрицательные

3. Компромисс как способ урегулирования конфликта предполагает:

а) взаимные уступки; б) навязывание одной из сторон своего решения; в) односторонние уступки; г) избегание принятия решения

4. Сотрудничество (консенсус) как способ урегулирования конфликта предполагает:

а) избегание принятия решения; б) односторонние уступки; в) выработку альтернативного решения, которое будет устраивать обе стороны конфликта; г) взаимные уступки

5. Удовлетворение интересов только одной стороны через подавление интересов другой предполагает такой метод разрешения конфликта, как:

а) приспособление; б) конкуренция; в) компромисс; г) избегание

6. Имеют ли медиаторы право рекламировать свои услуги в качестве медиатора?

а) медиаторы вправе рекламировать свою деятельность только в той организации, где они работают; б) не имеют право рекламировать свою деятельность; в) медиаторы вправе рекламировать свою деятельность только отдельным категориям населения; г) медиаторы вправе рекламировать свою деятельность профессиональным, правдивым и достойным образом

7. Как называется пятая фаза медиации?

а) заключение перемирия; б) заключение конфликта; в) заключение соглашения; г) заключение договора

8. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

а) пике конфликта; б) начальной фазе; в) фазе эскалации; г) фазе подъема; д) фазе спада

9. Какое правило должен соблюдать медиатор во время медиации?

а) планомерно настаивает на определенном решении проблемы; б) следит, чтобы медиация проходила в строго определенное время;

в) выравнивает баланс между спорящими для преодоления преград в реализации прав на отстаивание своих интересов; г) следит, чтобы обязательно было заключено медиативное соглашение

10. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

а) "арбитр"; б) "медиатор"; в) "третейский судья"; г) "лидер"; д) "наблюдатель"

11. Городская школа учредила систему стипендий для включенного обучения детей, живущих в сельской местности и демонстрирующих академическую и дисциплинарную успеваемость в течение предыдущих лет обучения. В процессе отбора было отдано предпочтение нескольким

обучающимся, в том числе Джеронимо из сельского прихода. Профессор Luíz, репетитор Джеронимо, рекомендовал принять его в класс Б. В классе была группа ребят во главе с Франсиско Мендоса, которые нарушали порядок (грубость, неповиновение, агрессия, бунт), унижали одноклассников. Ребята обзывали и дразнили Джеронимо. Через несколько дней после начала учебного года между мальчиками возник серьезный конфликт, приведший к драке. Было принято решение заняться этим вопросом при вмешательстве специалиста по поликультурной медиации.

*Опишите субъектов конфликта. Кто участвует в процедуре медиации? Определите тип конфликта в заданном кейсе. В чем роль медиатора и нужен ли он в каждом описанном случае? Спрогнозируйте результат разрешения описанного конфликта. Какие вопросы может задавать медиатор конфликтующим сторонам?*

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 381. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

2. Овруцкая, Г. К. Общая конфликтология : учебник / Г. К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону, Таганрог : Южный федеральный университет, 2018. - 96 с. : ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930> (дата обращения 31.08.2021) . - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

3. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский ; под общ. ред. Ф. И. Шарков ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 238 с. : ил. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495829> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

4. Бобрешова, И. П. Конфликтология. Практикум : учебное пособие / И. П. Бобрешова, В. К. Воробьев. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 102 с. : табл., ил. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981> (дата обращения 31.08.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст : электронный.

5. Галиахметов, Р. Н. Социально-философский анализ конфликта / Р. Н. Галиахметов ; Сибирский федеральный университет. – Красноярск : Сибирский федеральный университет (СФУ), 2012. – 124 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364053> (дата обращения: 31.08.2021). – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.

6. Светлов, В. А. Конфликт: модели, решения, менеджмент [Текст] : учебное пособие / В. А. Светлов. - СПб.: Питер, 2005. - 540 с.

7. Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Степанов. - М. : ЛКИ, 2008. - 176 с.

### **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru> – Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».
2. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>