

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:39:13

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра коммуникологии и психологии



ПРИМИРИТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

**Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к
занятиям студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология
очной и очно-заочной форм обучения**

Курск 2018

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 «Примирительные процедуры и администрирование».

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 № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить 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 обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Предпосылки развития альтернативного разрешения споров в России	Возникновение примирительных процедур. Место примирительных процедур в системе защиты прав и интересов гражданских прав. Причины и предпосылки, обусловившие появления и развития альтернативных средств разрешения споров. Цели и задачи примирительных процедур в современной России. Классификация альтернативных средств. Преимущества и недостатки примирительных процедур. Претензионный порядок урегулирования гражданских споров. Использование информационных и коммуникационных технологий. Автоматизированные переговоры как процедура разрешения разногласий.
2.	Международная практика развития примирительных процедур	Альтернативное разрешение споров в США. Понятие, признаки и виды альтернативных процедур в США. Прямые переговоры между конфликтующими сторонами. Переговоры с участием третьего лица. Посредничество. Частный коммерческих арбитраж. Досудебный арбитраж. Предварительная независимая оценка обстоятельств дела. Комбинированные процедуры по разрешению гражданских споров: посредничество - арбитраж, мини - суд, независимая экспертиза, частная судебная система. Особенности и виды примирительных процедур

		Германии. Состязательные процедуры. Консенсуальные примирительные процедуры. Смешанные процедуры разрешения конфликтных ситуаций в Германии. Досудебные согласительные процедуры.
3.	Понятие и виды частных альтернативных примирительных процедур. Посредничество и медиация	Приемы и методы посредничества. Виды споров с применением примирительных процедур. Особенности соглашения для применения посредника. Диспозитивность в процедуре посредничества. Статус посредника. Конфиденциальность в посредничестве. Стадии посредничества.
4.	Примирительная процедура (медиация) как способ работы с конфликтом	Медиация как междисциплинарная область. Понятие и значение принципов медиации. Полномочия медиатора при проведении процедуры урегулирования конфликта. Стадии медиативного процесса. Формы организации медиационной деятельности. Медиационная этика.
5.	Переговорный процесс в ситуации конфликта	Правовая природа переговоров как примирительных процедур. Участники переговорного процесса. Понятие и виды переговорного процесса. Модели переговоров. Стратегия и тактика проведения переговоров. Стадии переговоров.
6.	Мировое соглашение как средство и способ урегулирования конфликтов	Переход от правовой категории «мировой сделки» к категории «мирового соглашения» как процессуального правового института. Появление института «государственного арбитража» и направленность его процедуры на урегулирование разногласий между государственными предприятиями.
7.	Особенности коммуникации в конфликте	Управление коммуникациями в конфликте. Поведение людей как субъектов конфликтной ситуации. Коммуникативные особенности поведения в конфликте. Возможности эффективного общения сторон в конфликте. Выбор оптимального стиля поведения в конкретном конфликте с целью осуществления собственных интересов. Создание климата взаимного доверия и сотрудничества.
8.	Управление конфликтом в государственных административных учреждениях	Примирительные процедуры при трудовых спорах, используемые на предприятии. Основные нормативные акты, регулирующие порядок рассмотрения трудовых споров. Принципы социального партнерства при разрешении коллективных трудовых. Порядок разрешения коллективных трудовых споров

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код	Показатели	Критерии и шкала оценивания компетенций
-----	------------	---

компетенции/ этап	оценивания компетенций	Пороговый уровень («удовлетворите льно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ОК-4/ основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>Знать: основы правовых знаний Уметь: использовать основы правовых знаний для использования в процессе медиации. Владеть: навыками анализа переговорной ситуации на основе правовых знаний</p>	<p>Знать: становление и развитие системы внесудебного урегулирования споров; теорию конфликта Уметь: анализировать ситуацию на допереговорном этапе Владеть: основными техниками и приемами достижения соглашения между конфликтующими сторонами</p>	<p>Знать: теорию коммуникации конфликте, критерии применения переговоров, мирового соглашения, медиации Уметь: использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности, в том числе в процессе использования примирительных процедур Владеть: методами снижения напряженности и агрессии в ходе примирительных переговоров</p>
ПК-7 / основной	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2. Качество освоенных обучающимся</p>	<p>Знать: принципы медиации; функции медиатора; психологические факторы успешности примирительных переговоров Уметь: подготавливать и реализовывать основные</p>	<p>Знать: основные этапы примирительного переговорного процесса; факторы успешности переговоров Уметь: заключать соглашение, составлять итоговый документ,</p>	<p>Знать: технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира Уметь: преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в процессе урегулирования</p>

	<p>знаний, умений, навыков</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>техники в процессе переговоров с целью достижения конкретного соглашения</p> <p>Владеть: правилами организации эффективной убеждающей информации для заключения соглашения с учетом индивидуально-психологических особенностей оппонентов</p>	<p>пересматривать и корректировать соглашение</p> <p>Владеть: навыками конструктивного взаимодействия в процессе урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>	<p>конфликтов и поддержания мира, используя основные модели, закономерности и приемы делового общения</p> <p>Владеть: навыками применения примирительных процедур в процессе урегулирования конфликтов и поддержания мира</p>
--	--	---	--	--

Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины **Предпосылки развития альтернативного разрешения споров в России**

Задания в тестовой форме

1. Установленные законодательством процессуальные возможности арбитражного суда по содействию урегулированию переданного в суд спора путем принятия под контролем суда мер, направленных на окончание дела миром и прекращение производства по делу – это...

- а. Примирительные процедуры
- б. Медиаторство
- в. Управление конфликтами
- г. Нет верного ответа

2. _____ – это лицо (или группа лиц, или организация), осуществляющее посредническую деятельность.

3. Современное общество характеризуется нарастанием процессов _____ и _____ в экономической, социальной, культурной и других сферах жизни общества.

4. Установите соответствие.

История разрешения споров - это история менявшегося соотношения трех основных его форм:

1. насильственной
2. судебной

3. примирительной.
- А. антиправовой
 - Б. посредством принудительного восстановления нарушенного права в судебном порядке
 - В. Установленные законодательством процессуальные возможности арбитражного суда по содействию урегулированию переданного в суд спора путем принятия под контролем суда мер, направленных на окончание дела миром и прекращение производства по делу
5. Использование правовых средств в примирении берет начало в
- а. римском праве
 - б. европейском праве
 - в. американском праве
 - г. советском праве
6. В Древней Руси наиболее часто использовалась такая форма урегулирования конфликта, как
- а. Посредничество
 - б. Мировое соглашение
 - в. Соглашательство
7. В судебной системе Российской империи появился новый высословный орган, сочетавший в себе функции суда по малозначительным делам, третейского суда и даже прокуратуры –
- а. совестные суды
 - б. гражданские суды
 - в. арбитражные суды
8. Установите последовательность:
Процедура примирения, применявшаяся в совестном суде, состояла из четырех этапов:
- а. привлекались посредники, которые должны были представлять стороны
 - б. суд сам формулировал и предлагал спорящим сторонам идею примирения
 - в. суд предлагал примирительные способы непосредственно сторонам
 - г. суд требовал от истца и ответчика примириться
9. Управление конфликтами — это
- а. целенаправленное воздействие на процесс его динамики
 - б. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
 - в. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними

г. целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих

10. Профессиональный посредник в конфликте называется:

- а. медиатором
- б. суггестором
- в. коллегой
- г. лидером
- д. авторитетом

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

В крупную фирму, производящую пищевые упаковки, устроился молодой специалист Иван. Проработав чуть меньше месяца, он получил свое первое серьезное задание — маркетинговый план нового продукта — и вынужден был выполнять его самостоятельно, так как более опытный сотрудник находился в отпуске. Иван с энтузиазмом взялся за работу, но времени на выполнение было крайне мало. Получив результаты, Иван понял, что допустил серьезную ошибку в расчетах, времени на исправление не осталось. Также у Ивана не было возможности поговорить с руководителем перед общим собранием. На совещании Иван очень волновался, но держал себя в руках и, когда ему предоставили слово, коротко сообщил, что из-за допущенной ошибки повторит исследование к следующему совещанию. Директор вышел из себя, при всех отругал и унижил молодого сотрудника, сказав, что для всех остальных это будет наука. Иван держался спокойно и пообещал в кратчайшие сроки исправить допущенные ошибки.

Раздел (тема) дисциплины **Международная практика развития примирительных процедур**

Задания в тестовой форме

1. _____ способствует не только мирному сосуществованию в обществе, но и помогает сбалансировать различные, зачастую противоречивые, социальные интересы, а также укрепляет всевозможные юридические связи.
2. Известный русский философ _____ рассматривает примирение в глобальном масштабе - как необходимую ступень культурного и нравственного развития.
3. С юридической точки зрения, примирение можно рассматривать как правовой институт, который включает в себя нормы различных отраслей права (гражданского, гражданского процессуального, арбитражного

процессуального права). Эти нормы регулируют применение различных примирительных процедур, предусмотренных действующим законодательством.

- а. переговоры,
- б. посредничество,
- в. заключение мирового соглашения,
- г. процедура медиации
- д. Все ответы верные

4. Установите соответствие

По мнению М.А. Рожковой, Н.Г. Елисеева и О.Ю. Скворцова,

1. Разрешение спора

2. Урегулирование спора

А. это властное действие лица, наделенного полномочиями выносить решение, обязательное для сторон спора (судья государственного суда или третейский судья).

Б. достижение сторонами спора взаимовыгодного, компромиссного соглашения, удовлетворяющего обе спорящие стороны.

5. К признакам примирительных процедур НЕ относится

- а. осуществляются самими спорящими сторонами;
- б. основаны на переговорах самих сторон; к переговорам могут быть привлечены третьи лица - примирители, посредники, медиаторы. Их деятельность направлена на содействие урегулированию спора;
- в. являются альтернативными по отношению к судебным процедурам, осуществляются как параллельно с судебной системой, так и внутри нее, как альтернатива судебному процессу;
- г. являются проявлением принципа диспозитивности, в силу которого стороны могут сами выбирать варианты рассмотрения спора и использовать либо полномасштабный судебный процесс, который оканчивается вынесением решения, либо альтернативные, упрощенные процедур;
- д. осуществляются сторонами принудительно.

6. Установите последовательность

Процедуру примирения можно разделить на несколько основных этапов:

- а. определение круга участников конфликта;
- б. выбор средств разрешения спорной ситуации;
- в. нахождение наиболее приемлемого для сторон варианта разрешения конфликта и заключение соответствующего соглашения;
- г. прекращение состояния конфликта.
- д. осознание наличия конфликта интересов;

7. Страной, где примирительные процедуры получили не только детальное законодательное закрепление, но и широкое распространение на практике, по праву можно считать

- а. США

- б. Германия
- в. Франция
- г. Япония

8. Особенность американской судебной системы состоит в специфике самого гражданского процесса, основой которого является принцип

- а. Состязательности
- б. Демократии
- в. Соглашательства
- г. Примирения

9. В последние десятилетия в США наиболее универсальной и успешной среди альтернативных процедур признается

- а. посредничество или медиация
- б. Переговоры и мини-суды
- в. досудебные совещания по урегулированию спора
- г. посредничество-арбитраж

10. Установите соответствие

Правовое регулирование института посредничества в США и во Франции

1. США

2. Франция

А. предоставила широкие полномочия сторонам в поиске и принятии решения по поводу мирного урегулирования конфликта, предоставляя государственные гарантии защиты и реализации принятого решения.

Б. детально регламентировало процедуру посредничества, тем самым ограничивая полномочия сторон по реализации своих диспозитивных прав.

В. опыт применения примирительных процедур больше

Г. демонстрирует гораздо большее число способов мирного урегулирования споров, начиная с переговоров и заканчивая мини-судами и арбитражами.

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить? Составьте примерное посредническое соглашение

Два члена жилищно-строительного кооператива проживающие в доме ЖСК попросили в устной форме председателя ЖСК выступить между ними посредником по вопросу, кто виноват в затоплении квартиры на пятом этаже. Председатель ЖСК предложил сторонам воспользоваться заключением независимого эксперта в области строительства, которое и укажет на виновную сторону. Заключение независимого эксперта пострадавшая сторона отправила в арбитражный суд для получения исполнительного листа.

Раздел (тема) дисциплины **Понятие и виды частных альтернативных примирительных процедур. Посредничество и медиация**

Задания в тестовой форме

1. При использовании примирительной процедуры, спор не разрешается, а _____.
2. _____ – это способ разрешения коллективного трудового спора с помощью достижения согласованного решения
3. _____ является первым органом по рассмотрению коллективного трудового спора
 - а. Примирительная комиссия
 - б. Аттестационная комиссия
 - в. Конфликтная комиссия
 - г. Все ответы верные
4. Примирительные процедуры проводятся
 - а. по добровольному примирению
 - б. по принудительному примирению
 - в. на основании решения суда
 - г. по усмотрению одной из сторон
5. Закон предусматривает три этапа разрешения коллективного трудового спора и, соответственно, три органа, которые участвуют в его рассмотрении. Это
 - а. примирительная комиссия, посредник трудовой арбитраж
 - б. конфликтная комиссия, медиатор, трудовой арбитраж
 - в. трудовая комиссия, медиатор, органы самоуправления
6. Коллективный трудовой спор должен быть рассмотрен примирительной комиссией
 - а. в 5-дневный срок
 - б. в течение месяца
 - в. до полугодия
 - г. в 3-дневный срок
7. _____ - независимый специалист, содействующий примирению сторон.
 - а. Посредник
 - б. Сообщник
 - в. Помощник
 - г. Сотрудник
8. Существует три способа урегулирования споров гражданско-правовых споров:
 - а. обращение в государственный судебный орган

- б. рассмотрение спора в третейском суде
- в. примирение сторон
- г. переговоры

9. Главная функция посредника

- а. Оказание помощи сторонам в поисках взаимоприемлемого решения по урегулированию коллективного трудового спора на основе конструктивного диалога.
- б. Определение причин спора и нахождение решения
- в. Обеспечение переговорного процесса

10. Временный орган, образуемый самими сторонами конфликта, но с обязательным участием Службы по урегулированию коллективных трудовых споров

- а. Трудовой арбитраж
- б. Примирительная комиссия
- в. Аттестационная комиссия
- г. Конфликтная комиссия

11. Кейс-задача

Какие примирительные процедуры могут быть использованы в следующих ситуациях а) между двумя инвестиционными компаниями о выполнении условий договора купли - продажи ценных бумаг;

б) между супругами о разделе совместно нажитого имущества;

в) между акционерами и правлением АО о размере дивидендов по привилегированным акциям;

г) между родителями семилетнего ребенка, по вопросу, с кем будет проживать ребенок;

д) между соседями по садоводческому товариществу по вопросу о проведении границы между земельными участками.

Раздел (тема) дисциплины **Примирительная процедура (медиация) как способ работы с конфликтом**

Задания в тестовой форме

1. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:

- а. добровольность;
- б. равноправие;
- в. состязательность;
- г. беспристрастность.

2. В случае урегулирования спора с помощью медиатора, течение срока исковой давности:

- а. прекращается;
- б. приостанавливается;
- в. прерывается;

г. откладывается.

3. Информация, полученная при проведении процедуры медиации, может быть раскрыта:

- а. противоположной стороне;
- б. при разбирательстве дела в суде;
- в. в случае если она необходима при производстве уголовного дела.

4. К требованиям, предъявляемым к медиатору, не относится:

- а. достижение определенного возраста;
- б. отсутствие судимости;
- в. дееспособность;
- г. высшее юридическое образование.

5. Срок проведения процедуры медиации, до обращения в суд, не должен превышать:

- а. тридцать дней;
- б. шестидесяти дней;
- в. ста восьмидесяти дней.

6. В случае принятия решения сторонами урегулировать спор с помощью медиатора после возбуждения дела в суде, суд должен:

- а. приостановить производство;
- б. отложить производство;
- в. прервать производство;
- г. прекратить производство.

7. Какой судебный акт выносится судьей в случае заключения медиативного соглашения:

- а. судебное решение;
- б. определение;
- в. постановление.

8. Медиативное соглашение, достигнутое без обращения в суд, имеет силу:

- а. исполнительного листа;
- б. гражданско-правовой сделки;
- в. мирового соглашения.

9. _____ представляет собой примирительную процедуру и на данный момент является наиболее актуальным способом мирного урегулирования споров

10. Установите соответствие

Процедура медиации может проводиться:

- 1) во внесудебном порядке
- 2) в досудебном порядке
- 3) в рамках судебного процесса

А. в случае, когда у спорящих сторон возникают затруднения в урегулировании спора, а обращаться в суд у них намерения нет;

Б. в случаях, предусмотренных законопроектом, или на основании внесенной в договор или в иное юридически обязательное соглашение, заключенное между участниками спора, медиативной оговорки о необходимости урегулирования разногласий путем применения процедуры медиации;

В. в случае, когда стороны имеют право на любой стадии судебного разбирательства прервать процесс и обратиться к процедуре медиации, а на суд возлагается обязанность предложить сторонам использовать процедуру медиации.

11. Кейс-задача

Проанализируйте возможности применения примирительных процедур в решении представленной конфликтной ситуации.

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердит, что в его области эти приемы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!».

Раздел (тема) дисциплины Переговорный процесс в ситуации конфликта

Задания в тестовой форме

1. _____ - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме
2. _____ представляют собой процесс взаимодействия оппонентов с целью достижения согласованного и устраивающего стороны решения.
3. Установите соответствие:

В зависимости от целей участников переговоров выделяют следующие их типы:

- 1) переговоры о продлении действующих соглашений
- 2) переговоры о перераспределении
- 3) переговоры о создании новых условий
- 4) переговоры по достижению побочных эффектов

А. например, конфликт приобрел затяжной характер и сторонам требуется «передышка», после чего они могут приступить к более конструктивному общению;

Б. свидетельствуют о том, что одна из сторон конфликта требует изменений в свою пользу за счет другой;

В. речь идет о продлении диалога между участниками конфликта и заключении новых соглашений;

Г. ориентированы на решение второстепенных вопросов (отвлечение внимания, уяснение позиций, демонстрацию миролюбия и т.п.).

4. Наличие опыта выступает одним из существенных компонентов эффективности проведения переговоров. Опытные участники переговоров больше времени отдают:

- а. поиску альтернатив;
- б. тактикам;
- в. диагностике;
- г. поиску цели.

5. Какие из перечисленных ниже требований относятся к посреднику на переговорах (выберите все правильные варианты ответа):

- а. умение во внешнем облике придерживаться умеренного консерватизма;
- б. умение не использовать переговоры в качестве своей самореализации;
- в. умение не подгонять дискутирующих;
- г. посредник должен использовать свои властные полномочия для призыва сторон достичь соглашения в ходе переговоров.

6. К особенностям арбитража относятся случаи, когда:

- а. участие третьего лица в переговорах незначительно;
- б. действия третьего лица доминируют;
- в. участие третьего лица в переговорах воспринимается сторонами как добровольное;
- г. грешение выносится на публичное обсуждение.

7. Что из перечисленного ниже относится к манипуляции:

- а. когда информация, расходящаяся с желанием влияющей стороны, не оглашается;
- б. когда объекту влияния предоставляются все факты;
- в. когда объекту влияния предоставляется право выбора из «двух зол»;
- г. когда объекту влияния не предоставляется возможность свободного выбора.

8. Что из перечисленного ниже можно использовать как контрмеры в случаях нарушения этических норм на переговорах:

- а. проявить нетерпимость подобного поведения;
- б. попросить перерыва;
- в. раскрыть их тактику, показав, что Вы ее поняли;
- г. прибегнуть к юмору.

9. Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта.

- а. субъективные оценки переговоров и их результатов;

- б. наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- в. наличие итогового документа, подписанного официальными представителями сторон;
- г. степень решения проблемы;
- д. выполнение обеими сторона взятыми на себя обязательств;
- е. быстротечность переговоров;
- ж. все вышперечисленное.

10. Определите общие признаки переговоров.

- а. это диалог как минимум двух сторон;
- б. переговоры ведутся только в условиях конфликта;
- в. предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
- г. интересы сторон, ведущих переговоры, значительно расходятся;
- д. для переговоров характерно наличие ситуации со смешенными интересами;
- е. участники переговоров взаимозависимы;
- ж. участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

11. Кейс-задача

Проанализируйте возможности применения примирительных процедур в решении представленной ситуации.

Зазвонил телефон. Одна из сотрудниц взяла трубку, попросили принять факс. Работница переключила телефон на факс и попросила принять его другую сотрудницу. Та отказалась, сославшись на то, что твой покупатель - ты и принимай факс. Первая грубо ответила, что та ближе к факсу сидит и обязана поднимать трубку. В итоге вторая сотрудница ответила в повышенном тоне, что ничего ей не обязана и т.д.

Раздел (тема) дисциплины **Мировое соглашение как средство и способ урегулирования конфликтов**

Задания в тестовой форме

1. По мнению М.К. Треушникова, _____ - это способ разрешения гражданско-правовых споров на взаимоприемлемых для сторон условиях, не противоречащих закону и не нарушающих права и интересы других лиц.
2. Установите соответствие
Внесудебные и судебные мировые соглашения.
 1. Внесудебные мировые соглашения
 2. Судебные мировые соглашения
 - А. заключаются вне судебного заседания,
 - Б. факт его заключения и его условия в случае спора нужно будет доказывать суду в общем порядке.

В. носят черты гражданско-правового договора, а, следовательно, имеют материально-правовую природу.

Г. заключаются в судебном заседании и имеют целью прекратить уже начавшийся правовой спор.

Д. имеют процессуальную природу, так как представляют собой способ мирного урегулирования спора.

3. _____ представляет собой определенный процесс, имеет длящийся характер и протекает в различных формах (переговоры, медиация и другие).

4. Установите последовательность

Порядок заключения мирового соглашения:

- а. разъяснение последствий утверждения мирового соглашения;
- б. проверка полномочий на заключение мирового соглашения;
- в. проверка содержания мирового соглашения: соответствует ли закону; не нарушает ли права и законные интересы других лиц; согласован ли порядок распределения судебных расходов (если нет, то суд решает этот вопрос самостоятельно),
- г. удаление в совещательную комнату;
- д. вынесение определения о прекращении производства по делу в связи с заключением сторонами мирового соглашения;
- е. представление сторонами на утверждение суда мирового соглашения (путем устного или письменного ходатайства)

5. Установите соответствие

Преимущества и недостатки мирового соглашения как одного из способов мирного урегулирования гражданско-правовых споров

1. Преимущества

2. Недостатки

- а. стороны получают навыки самостоятельного урегулирования возникших между ними споров и разногласий, сохраняют уважение и деловые отношения друг с другом;
- б. мировое соглашение часто становится первым шагом к окончательному примирению сторон, в то время как судебное решение нередко увеличивает разногласия между ними;
- в. судебное решение содержит элемент государственного принуждения, мировое же соглашение заключается на основании волеизъявления самих спорящих сторон, на основе их убеждения в необходимости именно такого разрешения спора;
- г. заключение сторонами мирового соглашения экономит время и средства суда;
- д. мировое соглашение предпочтительнее судебного решения особенно в тех случаях, когда имеются трудности фактического порядка для вынесения решения или трудности, связанные с исполнением будущего решения;

е. если мировое соглашение не исполняется добровольно, определение суда подлежит принудительному исполнению на основании исполнительного листа, выдаваемого арбитражным судом по ходатайству лица, заключившего мировое соглашение.

ж. отсутствие нормативной базы, регулирующей процедуру заключения мирового соглашения. проблема возможности заключения мирового соглашения в зависимости от категории спора и от вида гражданского производства

6. К этапу подготовки переговоров НЕ относятся следующие задачи ...

- а. - определение цели переговоров
- б. - выявление, сбор и анализ фоновой информации
- в. - планирование переговоров
- г. - знакомство
- д. - налаживание отношений

7. К этапу поиска решения НЕ относятся следующие задачи ...

- а. - формулировка предложений с учетом интересов сторон
- б. - аргументация сторонами преимуществ своих предложений для партнеров
- в. - корректное противостояние уловкам и попыткам давления
- г. - завершение переговоров
- д. - настройка на дальнейшее сотрудничество
- е. - сохранение и закрепление доброжелательных отношений

8. К какому типу переговоров можно отнести переговоры в НАТО, ЕЭС, ООН.

- а. внутренним
- б. международным
- в. территориальным

9. С точки зрения результатов переговоров, они могут быть:

- а. в рамках конфронтации и в рамках сотрудничества
- б. плодотворными и безрезультатными
- в. выигрышными и бесплодными

10. По характеру взаимодействия сторон переговоры могут быть: А) прямые и косвенные Б) непрямые и косвенные В) открытые и закрытые

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

Рабочие места начальника цеха и некоторых его подчиненных находятся на значительном удалении друг от друга. Начальник цеха не видит, чем заняты подчиненные в течение рабочего дня. Он сомневается в том, что они загружены работой, поскольку однажды был свидетелем свободного времяпрепровождения, и собирается сократить некоторых из них.

Аргументы подчиненных о занятости, недостатке времени, невозможности справиться с работой меньшим числом сотрудников слушать не хочет

Раздел (тема) дисциплины **Особенности коммуникации в конфликте**

Задания в тестовой форме

1. При возникновении конфликтов большую роль играют _____ – определенные слова, действия, поступки людей.

2. _____ - столкновение противоположных направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов

3. Установите соответствие

1. Конструктивные конфликты

2. Деструктивные конфликты

А. способствуют принятию обоснованных решений, развитию взаимоотношений, положительно влияют на социально-психологические процессы в группе.

Б. препятствуют эффективному взаимодействию, как правило, используются нравственно осуждаемые приемы, методы, что приводит к разрушению межличностных отношений.

4. Установите соответствие

Типы конфликтов

1. Внутриличностный конфликт

2. межличностный конфликт

3. межгрупповой конфликт

4. социальный конфликт

А. Причиной являются внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.). Это может быть ролевой конфликт, который возникает из-за противоречивости социальных ролей одного и того же человека (например, роль руководителя на работе, хорошего семьянина – дома);

Б. причиной является ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;

В. между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления. Причина может быть в несовместимости целей, конкуренция, борьба за ограниченные ресурсы и др.;

Г. возникает в результате противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач

5. Конфликтующие стороны имеют право:

а. в любой момент прекратить процедуру медиации

б. разглашать услышанную информацию третьим лицам

в. оскорблять друг друга

- г. требовать принятия собственного решения проблемы
- д. а, б, в, г
- 6. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
 - а. конструктивная, рациональная, деструктивная
 - б. компромисс, борьба, сотрудничество
 - в. конструктивная, деструктивная, конформистская
 - г. рациональная, иррациональная, конформистская
 - д. борьба, уступка, компромисс
- 7. Конфликтная ситуация – это:
 - а. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
 - б. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
 - в. причина конфликта
 - г. этап развития конфликта
- 8. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...
 - а. разрешение конфликта
 - б. затухание конфликта
 - в. манипуляторство
- 9. Фасилитация – это:
 - а. затухание конфликта
 - б. форма групповой работы для выработки решений повышенной сложности, в том числе для урегулирования конфликта внутри группы
 - в. навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
- 10. Какие из перечисленных конфликтов относятся к социальным?
 - а. конфликт между преподавателем и группой студентов
 - б. все перечисленные
 - в. конфликт между болельщиками разных команд
 - г. конфликт между руководителем и подчиненным
 - д. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

В организации имеется ряд отделов и служб, тесно взаимосвязанных между собой. В одном из отделов работает специалист, от результатов которого зависит производственная деятельность отдела. Он высококласный специалист, стаж работы по этой специальности — более 20 лет, но характер — «не сахар». Нередко задания выполняет после уговоров, «выторговывая»

всякие дополнительные привилегии. Можно сказать, «выкручивает руки» своему непосредственному руководителю. Столкнувшись в очередной раз с трудностями, возмущенный руководитель обратился к директору с письменной просьбой об увольнении строптивого работника по «соответствующей» статье Трудового кодекса. На что получил ответ: «Вы же знаете, что замены ему нет. Он уникальный специалист. Не трогайте его»

Раздел (тема) дисциплины **Управление конфликтом в государственных административных учреждениях**

Задания в тестовой форме

1. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:

- а. социологический метод
- б. метод наблюдения
- в. метод эксперимента
- г. метод тестирования
- д. метод картографии

2. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а. внутриличностные
- б. межличностные
- в. межгрупповые
- г. классовые
- д. межгосударственные

3. Процесс целенаправленного воздействия на персонал организации с целью устранения причин, породивших конфликт, и приведения поведения участников конфликта в соответствие со сложившимися нормами взаимоотношений – это:

- а. конфликтно вертикали
- б. динамика конфликта
- в. управление конфликтами

4. Конфликты между сотрудниками одного уровня в структуре организации:

- а. конфликты по горизонтали
- б. трудовые споры
- в. конфликты по вертикали

5. Неурегулированные разногласия между работодателем и работником по вопросам применения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов –

- а. индивидуальный трудовой спор
- б. коллективный трудовой спор
- в. забастовка

6. Вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения – ...

- а. трудовой конфликт
- б. семейный конфликт
- в. межгрупповой конфликт

7. Временный добровольный отказ работников от исполнения трудовых обязанностей (полностью или частично) в целях разрешения коллективного трудового спора – _____

8. Установите последовательность

Основные стадии управления конфликтом:

- а. анализ конфликтной ситуации: установление и изучение предмета конфликта, анализ сущности и источников возникновения конфликтной ситуации, установление его участников и предъявляемых ими претензий. Прогнозирование развития и последствий конфликта;
- б. предотвращение углубления конфронтации сторон: устранение или ослабление противоречий, вызвавших конфликт, проведение переговоров с участниками конфликта для нахождения компромисса или временного прекращения действий, усугубляющих конфликт, обращение авторитетных органов и лиц к конфликтующим сторонам с предложением устранить конфликтную ситуацию,
- в. ослабление конфликта: проведение разъяснений, аргументов для смягчения и устранения взаимных претензий, воздействие на участников конфликта и убеждение их в невыгодности продолжения конфликтной ситуации, привлечение независимых экспертов для убеждения противоборствующих сторон, предупреждение агрессивной стороны о том, что она будет привлечена к ответственности за возбуждение конфликта,
- г. подавление вредного, деструктивного конфликта: разоблачение деструктивных действий инициаторов конфликта, выведение из конфликтной ситуации посторонних лиц, нахождение взаимоприемлемого компромисса, заключение соглашения между участниками, привлечение к ответственности виновников конфликта.
- д. обнаружение конфликта осуществляется с помощью прогнозирования конфликтной ситуации, исходя из складывающихся противоречий и тенденций; посредством фиксации реальных признаков конфликта;

9. Эффективное средство _____ – переговоры с привлечением авторитетных посредников, на основе соблюдения принципов равноправия, справедливости, взаимного уважения интересов и прав участников конфликта.

10. В зависимости от масштаба коллективного трудового спора и сложности выдвигаемых требований в состав примирительной комиссии могут входить _____ от каждой стороны, знающих проблему и владеющих искусством ведения переговоров.

- а. от 2 до 5 представителей
- б. 3 представителя
- в. от 3 до 7 представителей

11. Кейс-задача

Ознакомьтесь с ситуацией. Какие основы правовых знаний можно использовать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира вы можете предложить?

На заводе с трехсменным режимом работы ни в одной из смен нет официально установленного обеденного перерыва для работников конвейера. Поскольку конвейер не останавливается, работники уходят обедать, подменяя друг друга. В это время подменяющие выполняют двойную работу. Во время одной из таких подмен в цехе появляется мастер. Увидев, что идет брак, она нашла обедающую работницу и устроила ей скандал: «Чем вы тут заняты, идите работать, нечего гнать брак!» Никакие оправдания, что всю смену отработать, не поев, невозможно, а ее сейчас подменяют, мастер слышать не хочет. «Дома есть надо!» — говорит она и грозит увольнением

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты [Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва :Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа :<http://biblioclub.ru/>
3. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.
6. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.

7. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
8. Конфликтология [Текст] : учеб.пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
9. Кутюков Д. В. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций [Текст] // Государство и право: теория и практика: материалы Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, апрель 2011 г.). — Челябинск: Два комсомольца, 2011. — С. 127-129. — Режим доступа - moluch.ru/conf/law/archive/37/53/
10. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. :Либроком, 2009. - 72 с.
11. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб.пособие / А. А.Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М.: Академия, 2008. - 368 с.
12. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб.пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 с.
13. Психология конфликта. Компендиум кейсов : учеб.пособие / под ред. Т. И. Короткиной. — СПб. : СПбГУП, 2016. — 116 с.

**Перечень ресурсов информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для
самостоятельной**

подготовки к занятиям по дисциплине

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>