

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 04.10.2024 16:10:56
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

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» 09 2024 г.



ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ МЕДИАТИВНОЙ СЛУЖБЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

Методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для
подготовки к практическим занятиям, студентов
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность
(профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух
квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения

УДК 159.9

Составитель: Е.А. Никитина, А.И. Абдуллин

Рецензент

Кандидат педагогических наук, доцент *Н.В. Тарасова*

Особенности работы медиативной службы в организации:
методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина, А.И. Абдуллин. - Курск, 2024. – 45с.: - Библиогр.: с. 45.

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

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.09* 2024 г. Формат 60×84 1/16
Усл.печ.л. 2,61 Уч.изд.-л. 2,3 Заказ *1076* 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, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения при самостоятельной подготовке, в том числе, при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Особенности работы медиативной службы в организации».

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, вопросы для подготовки к практическим занятиям и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при подготовке к практическому 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 являются лекции и практические занятия.

На лекциях излагаются и разъясняются основные понятия и положения каждой новой темы; важные положения аргументируются и иллюстрируются примерами из практики; объясняется практическая значимость изучаемой темы; делаются выводы; даются рекомендации для самостоятельной работы по данной теме. На лекциях необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных вопросов. В ходе лекции студент должен конспектировать учебный материал. Конспектирование лекций – сложный вид работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это лично студентом в режиме реального времени в течение лекции. Не следует стремиться записать лекцию дословно. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем кратко записать ее. Желательно заранее оставлять в тетради пробелы, куда позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно внести дополнительные записи. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, который преподаватель дает в начале лекционного занятия. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале.

Необходимым является глубокое освоение содержания лекции и свободное владение им, в том числе использованной в ней терминологией. Работу с конспектом лекции целесообразно проводить непосредственно после ее прослушивания, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях. Работа с конспектом лекции предполагает перечитывание конспекта, внесение в него, по необходимости, уточнений, дополнений, разъяснений и изменений. Некоторые вопросы выносятся за рамки лекций. Изучение вопросов, выносимых за рамки лекционных занятий, предполагает самостоятельное изучение студентами дополнительной литературы.

Изучение наиболее важных тем или разделов дисциплины продолжается на практических занятиях, 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. Самостоятельная работа с

учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. При работе с источниками и литературой необходимо:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;

- обобщать полученную информацию, оценивать прочитанное;

- фиксировать основное содержание прочитанного текста; формулировать устно и письменно основную идею текста; составлять план, формулировать тезисы.

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. Обязательным элементом самостоятельной работы по дисциплине является самоконтроль. Одной из важных задач обучения студентов способам и приемам самообразования является формирование у них умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля приучает студентов к планированию учебного труда, способствует углублению их внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей. Самоконтроль включает:

- оперативный анализ глубины и прочности собственных знаний и умений;

- критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

Самоконтроль учит ценить свое время, позволяет вовремя заметить и исправить свои ошибки. Формы самоконтроля могут быть следующими:

- устный пересказ текста лекции и сравнение его с содержанием конспекта лекции;

- составление плана, тезисов, формулировок ключевых положений текста по памяти;

- пересказ с опорой на иллюстрации, чертежи, схемы, таблицы, опорные положения.

Самоконтроль учебной деятельности позволяет студенту оценивать эффективность и рациональность применяемых методов и форм умственного труда, находить допусаемые недочеты и на этой основе проводить необходимую коррекцию своей познавательной деятельности.

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо повторить основные теоретические положения каждой изученной темы и основные термины, самостоятельно решить несколько типовых компетентностно-ориентированных задач.

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Раздел (тема) дисциплины 1. «Восстановительный и медиативный подходы. Ценности восстановительного и медиативного подходов»

1. Дайте определение «восстановительный подход».
2. Дайте определение «медиативный подход».
3. В чем заключается разница между восстановительным и медиативным подходами?
4. Ценности восстановительного подхода.
5. Ценности медиативного подхода.
6. Реагирование на конфликт в контексте восстановительной культуры.
7. Реагирование на конфликт в контексте медиативной культуры.
8. Какие существуют методы восстановительного подхода?
9. Какие существуют методы медиативного подхода?
10. Опишите принципы восстановительного и медиативного подходов?
11. Опишите этапы восстановительного подхода.
12. Стандарты восстановительной медиации.
13. Восстановительная медиация: этапы и фазы.
14. Применение восстановительных технологий.
15. Регулирование медиации на уровне Организации объединенных наций.

Раздел (тема) дисциплины 2. «Теоретико-методологические основы организации медиативной службы в публичной, деловой и образовательной сферах»

1. Теоретические основы и сущность понятия «медиация».
2. Эволюция представлений о медиации в публичном взаимодействии.
3. Эволюция представлений о медиации деловом взаимодействии.
4. Эволюция представлений о медиации в образовательном взаимодействии.
5. Методические особенности организации медиации в публичной сфере.
6. Методические особенности организации медиации в деловой сфере.
7. Методические особенности организации медиации в образовательной сфере.
8. Опишите нормативную базу для внедрения медиативного и восстановительного подходов.
9. Назовите принципы интеграции медиативных и восстановительных практик.
10. Какие существуют предпосылки к созданию служб медиаций?
11. Опишите организацию системы работы служб медиаций?
12. Каким образом должна поддерживаться работа служб медиаций?

13. Какие шаги включает создание медиативной службы в организации?

Раздел (тема) дисциплины 3. «Технология медиации в публичной, деловой и образовательной сферах»

1. Нормативно-правовые основы организации медиации.
2. Структура и специфические особенности технологии медиации в публичной сфере.
3. Структура и специфические особенности технологии медиации в деловой сфере.
4. Структура и специфические особенности технологии медиации в образовательной сфере.
5. Какие существуют особенности разрешения споров из семейных отношений с помощью медиации?
6. Какие существуют особенности разрешения споров из трудовых отношений с помощью медиации?
7. Какие существуют особенности разрешения споров из экономических отношений с помощью медиации?
8. Продвижение медиации.
9. Назовите этические нормы в медиации.
10. Какие существуют программные документы подготовки проведения процедуры медиации?
11. Какими нормативно-правовыми актами РФ регулируется процедура медиации?
12. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и смежные нормативные правовые акты: общая характеристика и значение.

Раздел (тема) дисциплины 4. «Результат процедуры медиации»

1. Особенности подготовки и подписания медиативного соглашения.
2. Понятие медиативной оговорки.
3. Правовые последствия нотариального удостоверения медиативного соглашения.
4. Порядок и особенности исполнения обязательств по медиативному соглашению.
5. Дайте определение «постмедиационное соглашение».
6. Что должно содержать в себе постмедиационное соглашение?
7. Возможно ли досрочное прекращение медиации?
8. Какие существуют основания прекращения процедуры медиации?
9. Дайте определению «медиативное соглашение».
10. Роль медиатора на постмедиационной сессии.
11. Критерии оценки результата процедуры медиации.

12. Утверждение медиативного соглашения об урегулировании спора судом, третейским судом.

Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины 1. «Восстановительный и медиативный подходы. Ценности восстановительного и медиативного подходов»

1. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:

1. Добровольность
2. Равноправие
3. Состязательность
4. Беспристрастность

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

1. Прекращается
2. Приостанавливается
3. Прерывается
4. Откладывается

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

1. Противоположной стороне
2. При разбирательстве дела в суде
3. В случае если она необходима при производстве уголовного дела

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

1. Достижение определенного возраста
2. Отсутствие судимости
3. Дееспособность
4. Высшее юридическое образование

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

1. Тридцать дней;
2. Шестидесяти дней
3. Ста восьмидесяти дней

6. Информация в медиации – это _____

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

1. Приостановить производство
2. Отложить производство
3. Прервать производство
4. Прекратить производство

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

1. Судебное решение
2. Определение
3. Постановление

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

1. Исполнительного листа;
2. Гражданско-правовой сделки;
3. Мирового соглашения

10. Установите правильное соответствие

1. Соперничество	А. Ущемление собственных интересов, уступки одного человека ради выгоды другого
2. Приспособление	Б. Выработка альтернативного решения, которое будет удовлетворять всех участников конфликта
3. Избегание	В. Взаимные уступки для разрешения конфликта
4. Сотрудничество	Г. Навязывание другому оппоненту предпочтительного для себя решения
5. Компромисс	Д. Игнорирование, избегание и фактическое отрицание конфликта

11. Нарративный подход к медиации был разработан:

1. Анцупов А.Я.
2. Шпилов А.И.
3. Джеральд Монк и Джон Уинслэйд
4. Баклановский С.В.

12. Какие из перечисленных принципов характерны для медиации?

1. Принудительность
2. Независимость посредника
3. Административное рассмотрение суда
4. Нет верного ответа

13. Какой из нижеперечисленных методов применяется в медиации для активного слушания и поддержания доверительной атмосферы?

1. Использование угроз

2. Постановка вопросов
3. Разрыв контакта
4. Нет верного ответа

14. Что является целью медиации?

1. Нет верного ответа
2. Заключение договора
3. Вердикт и приговор
4. Содействие сторонам в поиске взаимовыгодного решения

15. Какая из нижеперечисленных сфер НЕ является областью применения медиации?

1. Семейные отношения
2. Бизнес и организации
3. Военные конфликты
4. Экономические конфликты

16. Какое из утверждений является характеристикой успешного медиатора?

1. Навязчивость в убеждении сторон
2. Неумолимость в поиске решения
3. Нежелание слушать стороны
4. Все ответы верны

17. Что представляет собой медиативное соглашение?

1. Соглашение о покупке-продаже товаров
2. Юридический документ
3. Взаимное согласие сторон, достигнутое посредством медиации
4. Нет верного ответа

18. Какая из нижеперечисленных задач является обязанностью медиатора в процессе медиации?

1. Принятие решения от имени сторон
2. Предоставление правовой консультации
3. Обеспечение объективности и нейтральности
4. Все ответы верны

19. Установите правильную последовательность

_____ информации заключается в том, что она способствует _____ процедуры таким образом, чтобы стороны скорейшим образом могли _____ предложения, которые их устроят. При отсутствии _____, медиация окажется невозможной.

1. Сформулировать
2. Информации

3. Ведению
4. Значимость

20. Объективная (первичная) информация - это _____

21. Установите правильное соответствие

1. Текстовая информация	А. В виде цифр и знаков, обозначающих математические действия
2. Числовая информация	Б. В виде изображений, предметов, графиков
3. Графическая информация	В. Устная или в виде аудиозаписи
4. Звуковая информация	Г. Передаваемая в виде символов, предназначенных обозначить лексемы языка

22. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:

1. Добровольность
2. Равноправие
3. Состязательность
4. Беспристрастность

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

1. Прекращается
2. Приостанавливается
3. Прерывается
4. Откладывается

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

1. Противоположной стороне
2. При разбирательстве дела в суде
3. В случае если она необходима при производстве уголовного дела
4. Все ответы верны

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

1. Достижение определенного возраста
2. Отсутствие судимости
3. Дееспособность
4. Высшее юридическое образование

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

1. Тридцать дней
2. Шестидесяти дней

3. Ста восьмидесяти дней
4. Нет верного ответа

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

1. Приостановить производство
2. Отложить производство
3. Прервать производство
4. Прекратить производство

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

1. Судебное решение
2. Определение
3. Постановление
4. Выговор

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

1. Исполнительного листа
2. Гражданско-правовой сделки
3. Мирового соглашения
4. Доверенности

30. Какой из нижеперечисленных принципов часто используется в процессе медиации для обеспечения открытости и доверия?

1. Игнорирование сторон
2. Принуждение к решению
3. Конфиденциальность
4. Судебное разбирательство

31. Какое из нижеперечисленных утверждений характеризует позиционный подход к разрешению конфликтов?

1. Удовлетворение обеих сторон
2. Сосредоточение на позициях и требованиях
3. Активное вмешательство третьей стороны
4. Акцент на общих интересах

32. Что означает принцип «Win-Win» в контексте медиации?

1. Достижение выигрыша для обеих сторон
2. Абсолютное подчинение одной стороны другой
3. Отсутствие решения конфликта
4. Невмешательство третьей стороны

33. Какое из нижеперечисленных не является типичным этапом процесса медиации?

1. Оглашение вердикта
2. Идентификация проблем
3. Обсуждение интересов
4. Поиск решений

34. Какую роль играет эмпатия в медиации?

1. Принуждение к согласию
2. Игнорирование эмоций сторон
3. Понимание и разделение чувств сторон
4. Определение виновного

35. Какие из перечисленных ниже навыков часто требуются у медиатора?

1. Коммуникационные навыки
2. Игнорирование сторон
3. Подавление эмоций
4. Определение виновного

36. Что подразумевается под термином «Альтернативы к судебному разбирательству» в контексте медиации?

1. Однозначное решение судьи
2. Различные способы разрешения конфликта без обращения в суд
3. Подчинение одной стороны другой
4. Невмешательство третьей стороны

37. Что означает термин «Согласие сторон» в контексте медиации?

1. Добровольное согласие сторон на участие в процессе разрешения конфликта
2. Принуждение к решению
3. Игнорирование интересов сторон
4. Абсолютное подчинение одной стороны другой

38. Какие из перечисленных ниже являются основными принципами медиации?

1. Подделка документов
2. Нейтральность медиатора
3. Судебное разбирательство
4. Добровольное участие сторон

39. Что представляет собой процесс медиации?

1. Одностороннее принятие решения медиатором
2. Делегирование полномочий сторонам

3. Обязательное решение конфликта в суде
4. Совместный разговор сторон с посредником для поиска решения

40. Что является целью медиатора в процессе медиации?

1. Принятие сторонами однозначного решения
2. Оказание судейской функции
3. Установление виновности одной из сторон
4. Помощь сторонам в поиске взаимовыгодного решения конфликт

Раздел (тема) дисциплины 2. «Заключение медиативного соглашения»

1. Какое из утверждений относится к принципам этики медиатора?

1. Принуждение сторон к согласию
2. Необходимость выносить собственное решение
3. Публичное обсуждение подробностей конфликта
4. Сохранение конфиденциальности и нейтралитет медиатора

2. Что представляет собой термин «Win-Win» в контексте медиации?

1. Победа одной стороны за счёт проигрыша другой
2. Полное отсутствие решения конфликта
3. Вынужденное согласие сторон
4. Взаимовыгодное решение, приемлемое для обеих сторон

3. Что означает принцип конфиденциальности в медиации?

1. Обязательное раскрытие информации в суде
2. Публичное обсуждение деталей конфликта
3. Открытое обсуждение сведений с третьими лицами
4. Сохранение тайны обсуждений и предоставленной информации

4. Какой из нижеперечисленных факторов является важным для успешной медиации?

1. Агрессивное поведение медиатора
2. Отсутствие коммуникации между сторонами
3. Принудительное участие в процессе
4. Добрая воля и готовность сторон к сотрудничеству

5. Позиционное мышление – это _____

6. Какие виды конфликтов можно решать с помощью медиации?

1. Только уголовные конфликты
2. Только семейные разногласия
3. Только экономические споры

4. Различные типы конфликтов, включая семейные, рабочие, и гражданские

7. Установите правильную последовательность

Основанием для начала _____ является обращение стороны/сторон к _____ с заявлением о проведении процедуры медиации. _____ могут участвовать в медиации лично или, в случае _____, через уполномоченных представителей, назначенных сторонами по своему усмотрению.

1. Договоренности
2. Медиации
3. Медиатору
4. Стороны

8. Что представляет собой принцип «Самоопределение сторон» в медиации?

1. Принудительное решение медиатором
2. Отсутствие участия сторон в процессе
3. Полная зависимость от судебных органов
4. Способность сторон сами принимать решения относительно своего конфликта

9. Что означает термин «Процессуальная нейтральность» в контексте медиации?

1. Отсутствие нейтралитета со стороны медиатора
2. Принятие медиатором стороной в конфликте
3. Избирательное отношение медиатора к участникам
4. Обеспечение беспристрастности и равноправия всех участников медиации

10. Что означает термин «взаимозависимость» в контексте медиации?

1. Состояние, при котором стороны зависят друг от друга в рамках процесса разрешения спора
2. Нежелание сторон принимать участие в медиации
3. Процесс, в ходе которого одна сторона выигрывает, а другая проигрывает
4. Способность медиатора влиять на конечное решение сторон

11. Что представляет собой «возможное соглашение» в контексте медиации?

1. Решение, которое вынуждает одну сторону согласиться с условиями другой стороны
2. Компромиссное решение, которое удовлетворяет обе стороны
3. Решение, которое невозможно достичь в ходе медиации

4. Одностороннее решение в пользу медиатора

12. Установите правильную последовательность

Каждая Сторона должна нести _____ по обеспечению полного выполнения правил о _____ и других правил данной Процедуры медиации со стороны представителей, любых других лиц, посещающих _____ по ее запросу, а также работников _____, ее агентов и др.

1. Конфиденциальности
2. Посредничество
3. Стороны
4. Ответственность

13. Какие факторы относятся к факторам, влияющим на успешность процедуры медиации?

1. Внешние обстоятельства конфликта
2. Факторы, относящиеся к личности медиатора
3. Стремление сторон к сотрудничеству, правовое основание для удовлетворения требований сторон спора, правосознание и правовая культура сторон конфликта, выбор кандидатуры медиатора
4. Правовая культура сторон конфликта, выбор кандидатуры медиатора

14. В чем заключается сущность метода «выхода чувств»?

1. Участвующие наблюдают друг за другом с целью координации в последующем своих действий
2. Участвующие задают другу-другу сложные правовые вопросы
3. Участникам спора дается возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции и постепенно они сами собой сменяются положительными
4. Нет верного ответа

15. В чем заключается сущностью метода «эмоционального возмещения»?

1. Медиатор рассматривает человека, обращающегося с жалобами на своего оппонента, как страдающее лицо, хотя действительным пострадавшим может являться не он
2. Медиатор побуждает оппонентов в конфликте спорить в своем присутствии и достаточно длительное время не пресекает спора
3. Участникам спора дается возможность беспрепятственно выразить свои отрицательные эмоции, и постепенно они сами собой сменяются положительными
4. Медиатор побуждает оппонентов в конфликте спорить в своем присутствии и достаточно длительное время не пресекает спора

16. Что такое перцепция?

1. Восприятие людьми друг друга как партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания
2. Защитный механизм
3. Механизм запоминания информации
4. Один из процессов воспроизведения информации

17. В чем выражается метод «авторитетного третьего»?

1. Участвующие пассивно воспринимают информацию докладчика с целью ее усвоения
2. Участвующие задают друг другу сложные правовые вопросы
3. Участвующие наблюдают друг за другом с целью координации в последующем своих действий
4. Лицо ненавязчиво в диалогах с каждой стороной отдельно общается на различные темы и лишь косвенно вспоминает положительное суждение о том человеке, с которым диалог

18. Какие лица могут осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе?

1. Достигшие возраста восемнадцати лет, прошедшие курс обучения по специальной программе обучения медиаторов, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости
2. Достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее профессиональное образование и прошедшие курс обучения по специальной программе обучения медиаторов
3. Достигшие возраста двадцати пяти лет, обладающие полной дееспособностью и имеющие высшее профессиональное образование
4. Все ответы верны

19. Какой документ является нормативно-правовой основой медиации?

1. Федеральный закон N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием
4. Нет верного ответа

20. Что представляет собой достигнутое в результате процедуры медиации «медиативное соглашение»?

1. Юридический документ, на основании которого одно физическое или юридическое лицо (лицензиар), обладающее исключительным правом на объект промышленной собственности, передает другому лицу (лицензиату) на определенных условиях

2. Соглашение, при котором стороны с применением процедуры медиации достигают согласия по спорам или отдельным разногласиям по спору

3. Соглашение между физическим лицом (физическими лицами) и другим физическим лицом (физическими лицами) или юридическим лицом (юридическими лицами), либо между юридическим лицом (юридическими лицами) и другим юридическим лицом (юридическими лицами), определяющее возникновение, изменение или прекращение правоотношений

4. Все ответы верны

21. Какие моменты являются положительными моментами посредничества?

1. Возможность выбора сторонами посредника, с помощью которого будут разрешаться разногласия.

2. Возможность сторон активно участвовать в урегулировании конфликта и в вынесении окончательного решения по спору.

3. Ответственность как за принятие решения, так и за его выполнение лежит на самих сторонах.

4. Все ответы верны

22. Модель медиации – это _____

23. Полученная в процессе медиации информация о совершенных или готовящихся уголовных преступлениях:

1. Не может быть скрыта медиатором от правосудия

2. Может быть скрыта медиатором от правосудия

3. На усмотрение сторон процедуры медиации

4. Нет верного ответа

24. Какая из тактик в переговорном процессе характеризуется совокупностью таких приемов как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации:

1. «видимого сотрудничества»

2. «дезориентации партнера»

3. «выжимания уступок»

4. «ультимативная тактика»

25. Что из нижеперечисленного является преимуществом медиации по отношению к судебному разбирательству?

1. Более короткие сроки процедуры конфликто разрешения

2. Возможность не присутствовать на медиации

3. Высокая добровольность в исполнении решений

4. Все ответы верны

26. Медиация может быть организована:

1. Только через суд
2. Напрямую с медиатором или через организацию, предоставляющую услуги АРС
3. Через одну из сторон конфликта
4. Нет верного ответа

27. Роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается:

1. В помощи сторонам выработать взаимоприемлемое и жизнеспособное решения спора
2. В предоставлении готового решения спора
3. В осуществлении консультирования по вопросам разрешения конфликта
4. Все ответы верны

28. Если в заключенном между сторонами соглашении о применении процедуры медиации содержится условие об отказе от обращения в суд в течение оговоренного для проведения процедуры срока для разрешения спора, который возник между сторонами, суд признает силу этого обязательства до тех пор, пока:

1. Его условия не будут выполнены
2. Стороны не передумают участвовать в медиации
3. Пока медиатор не отправит стороны для обращения в суд
4. Нет верного ответа

29. Юридическая консультация в медиации, в первую очередь, означает правовые разъяснения применительно к данному случаю. Эти разъяснения очень важны для участников спора и преследуют, по сути, следующую цель:

1. Разъяснения по поводу бесполезности процедуры медиации
2. Юридические разъяснения при формировании воли партнеров по конфликту с целью оказать им поддержку при представлении ими своих интересов
3. Разъяснения по существу законов, касающихся медиации
4. Все ответы верны

30. В случае, если адвокат не сам выступает в роли медиатора, а является медиатором-напарником, его называют:

1. Посредником
2. Ко-медиатором
3. Нейтральным медиатором
4. Нет верного ответа

31. Сторонам спора, участвующим в процедуре медиации, целесообразно проконсультироваться со своим адвокатом:

1. После окончания процедуры
2. Перед заключением медиативного соглашения
3. В перерыве между встречами
4. Нет верного ответа

32. Главным условием для успеха процедуры медиации является:

1. Дополнительное психологическое консультирование участников спора
2. Стремление сторон удовлетворить свои собственные интересы
3. Стремление сторон к сотрудничеству и наличие у них воли к мирному разрешению спора
4. Все ответы верны

33. Медиация возможна, когда:

1. Стороны не готовы сохранить полную конфиденциальность
2. Главными являются не правовые претензии, связанные с прошлым, а будущие интересы партнеров по конфликту и возможность сохранения нормальных отношений в перспективе
3. Нет необходимости выработать всеобъемлющее генеральное решение

34. Что означает принцип принятия участников?

1. Поддержка какого-то одного участника конфликта
2. Принимать участников конфликта строго в соответствии с установленным графиком встреч
3. Способность принимать другого человека с его сильными и слабыми сторонами, недостатками и достоинствами
4. Принятие только своего собственного видения решения проблемы

35. Что означает принцип поддержки в работе медиатора?

1. Способность соблюдать прохождение всех фаз медиации
2. Способность поддерживать дисциплину конфликтующих сторон во время медиации
3. Способность поддерживать одну из сторон для принятия выгодного ей решения
4. Способность поддерживать спорящие стороны таким образом, чтобы они могли высказываться свободно и открыто

36. Как называется процесс облегчения взаимодействия партнеров, повышения эффективности группового взаимодействия?

1. Коммуникация
2. Фасилитация

3. Медиация
4. Апперцепция
5. Синхронизация

37. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:

1. Неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
2. Импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
3. Доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
4. Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
5. Обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок

38. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:

1. Обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
2. Импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
3. Доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
4. Скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
5. Неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению

39. Установите правильное соответствие

А. Соперничество	1. Ущемление собственных интересов, уступки одного человека ради выгоды другого
Б. Приспособление	2. Выработка альтернативного решения, которое будет удовлетворять всех участников конфликта
В. Избегание	3. Взаимные уступки для разрешения конфликта
Г. Сотрудничество	4. Навязывание другому оппоненту предпочтительного для себя решения
Д. Компромисс	5. Игнорирование, избегание и фактическое отрицание конфликта

40. Установите правильное соответствие

А. Отражение	1. 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
Б. Активное слушание	2. Умение выделить главное в речи участников, направляя участников и мотивируя их к дальнейшему продвижению
В. Looping или петля понимания	3. Краткий пересказ своими словами того, что сказал другой человек
Г. Резюмирование	4. 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»

Раздел (тема) дисциплины 3. «Технология медиации в публичной, деловой и образовательной сферах»

1. Семейная медиация – это _____

2. Трудовая медиация – это _____

3. Экономическая медиация – это _____

4. Тип супружеского конфликта, характеризующийся интуитивным ощущением того, что происходит что-то не так, хотя вербальное его выражение затруднено, - это:

1. Инцидент
2. Недоразумение
3. Дискомфорт
4. Нет верного ответа

5. Конфликт личности и общества относительно рождения и социализации детей, выливающийся в невыполнение репродуктивной и социализационной функции семьи и сопровождающийся ослаблением семьи, ослаблением триединства родства-родительства-супружества из-за исчезновения семейного производства, совместной деятельности родителей и детей, называется:

1. Межличностный конфликт
2. Межгрупповой конфликт
3. Семейный кризис
4. Все ответы верны

6. Конфликт, в основе которого не осознаваемое по тем или иным причинам противоречие между супругами, которое существует объективно, - это конфликт:

1. Латентный;
2. Завуалированный
3. Невидимый
4. Завершенный

7. Расставьте по порядку шаги по разрешению семейных конфликтов

1. Узнать, в чем разногласия компенсируют друг друга
2. Установить, какая потребность стоит за желаниями другой стороны
3. Сделать это вместе, явно показывая, что конфликтующие – партнеры, а не противники
4. Разработать новые варианты решений, наиболее удовлетворяющие потребности каждого

8. Укажите правильную последовательность кризисов социализации по Э. Эриксону:

1. Противоречие между доверием и недоверием
 2. Противоречие между инициативой и чувством вины
 3. Противоречие между автономией и стыдом, сомнением
- А. _____ Б. _____ В. _____

9. Соотнесите виды семейных конфликтов и их сущность

1. Ролевой	1. Конфликт, не проявляющийся открыто
2. Деструктивный	2. Конфликт между различными требованиями, предъявляемыми к члену семьи
3. Латентный	3. Конфликт, имеющий негативные последствия для семьи

10. Кризисная семья – это _____

11. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

1. Ч. Освуд
2. В. Линкольн
3. Л. Томпсон
4. Р. Фишер

12. Гарвардский метод «принципиальных переговоров» разработали:

1. Д. Скотт и Г. Боуэр
2. К. Томас и Р. Килменн
3. М. Шериф и Д. Рапопорт
4. Р. Фишер и У. Юри

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

1. Метод тестирования
2. Метод наблюдения
3. Метод эксперимента
4. Метод картографии

14. Образ конфликтной ситуации – это

15. Процессное консультирование - это

16. Установите правильное соответствие

1. Консультанты по управлению – «джерналисты»	А. Это комплекс мероприятий, направленных на повышение эффективности деятельности компании, а также на выявление и устранение внешних и внутренних факторов, этому препятствующих.
2. Управленческое консультирование	Б. Это специально организованный процесс общения, направленный на создание психологически благоприятных условий для решения клиентом своей проблемы.
3. Процесс консультирования	В. Консультант универсального типа, разбирающийся в общих проблемах управления, которые не зависят от того, что является объектом управления

17. Основным фактором производства консультационных услуг является:

1. Ораторское искусство
2. Гибкость и легкая адаптивность
3. Интеллектуальный капитал
4. Знание иностранных языков

18. В качестве субъекта трудового конфликта может выступать:

1. Работник и работодатель
2. Предприниматель
3. Государство
4. Все ответы верны

19. К формам трудового конфликта не относится:

1. Забастовка
2. Абсентеизм
3. Экономическая блокада
4. Саботаж

20. Алгоритм управления конфликтом не включает:

1. Решение, преодоление конфликта
2. Увеличение числа участников
3. Ограничение числа участников
4. Изучение причин конфликта

21. Перевод конфликта из состояния бесполезной вражды в состояние переговоров называется:

1. Реорганизацией
2. Трансформацией
3. Отвлечением
4. Дистанцированием

22. При какой стратегии выход из конфликта наиболее полно удовлетворяет интересы каждого из участников?

1. Выиграть-проиграть
2. Выиграть-выиграть
3. Проиграть-выиграть
4. проиграть-проиграть

23. К группе причин субъективного характера трудовых конфликтов относят:

1. Организационно-управленческие
2. Национальные
3. Правовые
4. Психологические
5. Религиозные
6. Финансовые

24. Достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия называется:

1. Стимулирование конфликта
2. Институциализация конфликта

3. Разрешение конфликта
4. Легитимизация конфликта

25. Какое из утверждений является верным?

1. Разрешение конфликта – это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы
2. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом
3. Оба утверждения верны
4. Оба утверждения неверны

26. К стратегическим методам разрешения конфликта не относится:

1. Применение механизма координации
2. Применение метода «быстрого решения»
3. Установление комплексных целей организации
4. Формирование системы вознаграждений

27. Методика разрешения конфликта через решение проблемы была предложена:

1. А. Суховым
2. Р. Кричевским
3. А. Филли
4. К. Томасом

28. Автором схемы тактических методов управления конфликтами является?

1. К. Томас
2. Д. Фельдман
3. А. Сухов
4. Р. Кричевский

29. К базовым тактикам управления конфликтом относится:

1. Уклонение
2. Компромисс
3. Соперничество
4. Сотрудничество

30. В течение длительного периода времени в экономической теории экономический конфликт рассматривался на каком уровне?

1. Микроуровне
2. Макроуровне
3. Муниципальном
4. Государственном

31. С марксистской точки зрения, какие конфликты являются основой существования экономики?

1. Политические
2. Социальные
3. Межличностные
4. Трудовые

32. Экономические конфликты – это _____

33. Перечислите формы экономических конфликтов

1. Конкуренция, экономическая блокада, эмбарго, забастовка
2. Конкуренция, экономическая блокада
3. Эмбарго, забастовка
4. Экономическая блокада, эмбарго, забастовка

34. Согласно зарубежной конфликтологии, почвой для возникновения экономических конфликтов стало(а):

1. Организация
2. Монополия
3. Право
4. Капиталистическое производство
5. Внешняя политика

35. Основные типы экономических конфликтов:

1. Конкуренция между производителями товаров
2. Конфликты между государством и фирмой
3. Столкновение работодателей и наемных рабочих
4. Конфликты между различными структурными элементами организации
5. Конфликты по поводу организационной структуры коллектива

36. Первым специалистом, изучавшим конфликты в экономике, был:

1. Эджворт
2. Нейман
3. Маркс
4. Вебер

37. Согласно К. Марксу, экономический конфликт в чистом виде – это:

1. Война
2. Конкуренция
3. Революция
4. Социальный конфликт

38. Первыми классифицировали экономические конфликты:

1. Вебер и Маршалл
2. Маршалл и Льюис
3. Маркс и Эджуорт
4. Джевонс и Маршалл

39. Основная среда существования экономического конфликта – это:

1. Рынок
2. Социальная среда
3. Организация
4. Отношения собственности
5. Психология

40. Наиболее часто встречающиеся формы экономического конфликта:

1. Коррупция
2. Увольнение
3. Эмбарго
4. Забастовка

Раздел (тема) дисциплины 4. «Результат процедуры медиации»

1. В каком веке в Российской империи была создана система коммерческих судов?

1. В начале XIX века
2. Конец XX века
3. В X веке
4. Нет верного ответа

2. В какой форме проходил процесс разбирательства в коммерческих судах Российской империи?

1. Примирительного
2. Авторитарного
3. Насильственного
4. Нет верного ответа

3. В каком году практика использования медиаторов была ликвидирована по политическим и идеологическим соображениям?

1. После 1917 года
2. В 1916
3. В 1910
4. В 1900

4. В каком году начались первые попытки восстановления практики использования медиаторов?

1. В 1990
2. В 2000
3. В 1980
4. В 2005

5. Была ли возможность в СССР возможность заключения мирового соглашения и обращения к процедуре третейского разбирательства?

1. Да
2. Нет

6. Согласно Арбитражному процессуальному кодексу РФ «посредник» - это _____

7. В каком году вступил в силу закон №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»?

1. 01.01.2011
2. 01.06.2012
3. 25.05.2005
4. Нет верного ответа

8. В каком году был принят Европейский кодекс поведения для медиаторов?

1. 02.06.2004
2. 10.05.2002
3. 01.01.2003
4. 05.09.2010

9. В каком городе был принят Европейский кодекс поведения для медиаторов?

1. Париж
2. Монреаль
3. Брюссель
4. Лондон

10. Установите правильную последовательность

Для целей Европейского _____ медиация определяется как любой процесс, при котором две и более стороны соглашаются на привлечение _____ стороны для оказания им помощи при _____ их спора путём достижения согласия без _____ решения независимо от того, как этот процесс может называться или характеризоваться в общепринятом смысле в каждой из стран-членов.

1. Третьей
2. Судебного
3. Кодекса
4. Разрешении

11. Установите правильное соответствие

1. 01.01.2011	А. Европейский кодекс медиаторов
2. 02.06.2004	Б. ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
3. 1990	В. Система коммерческих судов в Российской империи
4. 1917	Г. Восстановление практики использования медиаторов

12. Какой из нижеперечисленных принципов часто используется в процессе медиации для обеспечения открытости и доверия?

1. Игнорирование сторон
2. Принуждение к решению
3. Конфиденциальность
4. Судебное разбирательство

13. Какие из перечисленных ниже навыков часто требуются у медиатора?

1. Коммуникационные навыки
2. Игнорирование сторон
3. Подавление эмоций
4. Определение виновного

14. Какие из перечисленных ниже являются основными принципами медиации?

1. Подделка документов
2. Нейтральность медиатора
3. Судебное разбирательство
4. Добровольное участие сторон

15. Какое из утверждений относится к принципам этики медиатора?

1. Принуждение сторон к согласию
2. Необходимость выносить собственное решение
3. Публичное обсуждение подробностей конфликта
4. Сохранение конфиденциальности и нейтралитет медиатора

16. Что означает принцип конфиденциальности в медиации?

1. Обязательное раскрытие информации в суде

2. Публичное обсуждение деталей конфликта
3. Открытое обсуждение сведений с третьими лицами
4. Сохранение тайны обсуждений и предоставленной информации

17. Что представляет собой основной принцип медиации?

1. Принцип равного распределения ресурсов
2. Принцип активного вмешательства третьей стороны
3. Принцип обязательного решения конфликта в пользу одной из сторон
4. Принцип добровольного участия сторон в процессе разрешения спора

18. Какой из перечисленных ниже навыков является ключевым для успешного медиатора?

1. Агрессивность и убеждение в своей правоте
2. Нейтралитет и способность к слушанию
3. Авторитарность и строгость
4. Использование приемов манипуляции для достижения решения

19. Что означает термин «конфиденциальность» в контексте медиации?

1. Публичное раскрытие всех деталей конфликта
2. Способность медиатора сохранять тайну сведений, полученных в ходе медиации
3. Открытое обсуждение конфликта в суде
4. Обязательное раскрытие информации в рамках процесса разрешения спора

20. Какова роль медиатора в процессе медиации?

1. Принимать однозначное решение относительно спора
2. Содействовать сторонам в нахождении согласия и решении спора
3. Поддерживать только одну из сторон в споре
4. Выносить решение вместо сторон

21. Какие из перечисленных качеств являются важными для успешного медиатора?

1. Агрессивность и конфликтность
2. Нейтральность и коммуникабельность
3. Однозначность и доминирование
4. Индивидуальность и неприязненность к сторонам

22. Какова роль конфиденциальности в процессе медиации?

1. Публичное разглашение информации о сторонах
2. Соблюдение конфиденциальности спорного вопроса
3. Обязательное разглашение результатов медиации
4. Отказ сторон от права на конфиденциальность

23. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:

1. Добровольность
2. Равноправие
3. Состязательность
4. Беспристрастность

24. Что является критерием профессионализма медиатора во всем мире:

1. Удовлетворенность клиентов предоставленной услугой, при условии, что стороны информированы о сути медиации и роли медиатора
2. Количество разрешенных миром дел и медиативных соглашений
3. Количество клиентов
4. Количество часов

25. Что не является профессиональными требованиями, благодаря которой его деятельность является максимально эффективной?

1. Быть компетентным — посредник должен быть хорошо осведомлен о процедуре медиации, тем более если он осуществляет эту деятельность на профессиональной основе. Это подразумевает надлежащее его обучение, непрерывное обновление знаний и практики медиации
2. Быть независимым — он не должен состоять в личных или деловых отношениях с одной из конфликтующих сторон, а также не иметь финансового интереса по результатам урегулирования конфликта
3. Обладать психологической устойчивостью — медиатор должен задавать тон сотрудничества и вежливости, ему необходимо завоевать доверие и уважение сторон. Для того чтобы процесс примирения завершился конструктивным разрешением конфликта, надо уметь находить выходы из различных тупиковых ситуаций, поэтому медиатор должен обладать необходимыми качествами для создания новых психологических установок у участников конфликта с тем, чтобы достичь конечной цели переговоров»
4. Иметь высшее психологическое образование

26. Медиатор может помочь конфликтующим сторонам в построении доверительных отношений с помощью различных действий. Некоторые из этих действий включают (выбрать неверный вариант):

1. Диагностика уровня адекватности восприятия друг друга сторонами конфликта
2. Диагностика циклотимий и шизофрении
3. Идентификация ошибочного восприятия, которое препятствует урегулированию конфликта
4. Помощь сторонам в осознании ошибочного восприятия друг друга. Иллюзия восприятия является ложным образом, основанным на психических

потребностях наблюдателя, а не на реальных объективных характеристиках наблюдаемого

27. Экосистемный подход в Медиации используется в основном:

1. Для урегулирования конфликтов и споров касающихся экологических вопросов
2. Для урегулирования системы взаимоотношений в организации
3. Для урегулирования семейных конфликтов
4. Для урегулирования конфликтов, нуждающихся в упорядочивании и совершенствовании правовых отношений

28. В процессе переговоров медиатор помогает конфликтующим сторонам понять:

1. Интересы свои и противоположной стороны, определить занимаемые позиции
2. Свои чувства и эмоции
3. Свои намерения и противоположной стороны
4. Идеи свои и противоположной стороны

29. Медиабельность конфликта заключается в:

1. Отсутствии прямого запрета на проведение медиации
2. Конфликт не затрагивает интересы лиц, не участвующих в медиации
3. Законом допускается возможность заключения мирового соглашения по данной категории дел
4. Конфликт не затрагивает интересы лиц, на достигших совершеннолетия

30. Эмпатия медиатора – это

КЕЙС-ЗАДАЧИ

Раздел (тема) дисциплины 1. «Восстановительный и медиативный подходы. Ценности восстановительного и медиативного подходов»

КЕЙС-ЗАДАЧА №1

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 предположения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, 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!». Наступила тишина и общая неловкость.

Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?

Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

КЕЙС-ЗАДАЧА №2

Руководитель дает задание подчиненному приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить ему, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель, за которым последнее слово, подбирает внешне весомые аргументы в пользу своего решения и убеждает подчиненного в его неправильности. Подчиненный соглашается: «Ну хорошо, если Вы так думаете, то я приобрету это оборудование», одновременно тоном речи и набором слов и интонацией в фразе давая понять руководителю на скрытом уровне, что он не согласен с решением и не будет нести никакой ответственности за его последствия. Через некоторое время мнение Б. подтверждается, и оборудование демонтируется. Когда руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи, тот отвечает: «Вы же сами хотели приобрести именно это. А я с самого начала предупредил Вас, что оборудование никуда не годиться». Таким образом скрытая коммуникация становится явной и порождает смену ролей и напряженность в общении. Назревает конфликтная ситуация.

Каковы ошибки в поведении руководителя и подчиненного в данной ситуации?

Что на самом деле нужно было сделать подчиненному и руководителю, чтобы предотвратить конфликт?

КЕЙС-ЗАДАЧА №3

Ситуация: Пенсионерка – врач К. с 25-летним стажем, уйдя на пенсию, стала посещать платные курсы кройки и шитья в районном доме культуры. Через несколько занятий пенсионерка К. была исключена с курсов: ее обвинили в том, что она «противопоставила себя коллективу». Об этом свидетельствуют такие события.

Во время одного из занятий в помещение вошел сотрудник дома культуры с врачом-психиатром. Прервав занятие, сотрудник сказал, что все будут слушать лекцию. Пенсионерка К. сказала, что ей лекция не нужна, и она будет заниматься своим делом. Лектор (знакомая К. по прежней работе) потребовала, чтобы К. покинула аудиторию. К. ответила, что она пришла на оплачиваемые ею занятия по кройке и шитью, а не на лекцию. Тогда лектор хлопнула дверью и ушла. И все стали говорить: «Как вам не стыдно!» Директор дома культуры обвинил К. в том, что она сорвала лекцию. На что К.

ответила: «Непонятно только почему при таком большом интересе не провести эту лекцию нормально, как полагается?»

Почему произошел конфликт?

Что надо предпринять, чтобы не допустить конфликта?

Как преодолеть конфликт?

Оцените поведение К., остальных слушателей курсов и директора дома культуры.

КЕЙС-ЗАДАЧА №4

На участке быта радиозавода уволили двух рабочих. В протоколах собраний заводского коллектива значилось, что они «пошли не в ногу» с остальными, поставив себя «выше всех». Увольнение суд признал законным. Что же произошло?

На участок быта пришел квалифицированный слесарь Б. С тех пор в коллективе начались всякие неурядицы. Вначале они были неуловимыми. Как-то выяснилось, что каждый работник стал прятать свой инструмент и запирает его в тумбочку верстака. Стали делить работу на «свою» и «чужую». Потом пошел слух, что сдружившийся с Б. бригадир, завел «амбарную книгу», куда стал записывать «факты нарушений». Эти факты бригадир берег "на случай".

Мастером на участке тогда временно был опытный специалист, ушедший на пенсию, но по просьбе администрации вернувшийся вновь на завод.

«Пойдешь перетаскивать кондиционер», - как-то сказал он слесарю Б. Тот окинул мастера презрительным взглядом. «Я, между прочим, тебе не такелажник». И тут мастер не выдержал: «Я тебе покажу, как демагогию разводить», - закричал он. «Ах, ты..., - задохнулся от ярости Б. – Да я ... тебя...».

..... Такие сцены стали на участке привычными. В дальнейшем позиции определились четко: на одном полюсе Б. с бригадиром, на другом – администрация, профсоюзная организация, большинство коллектива.

Дайте психологическую характеристику слесарю Б. и его бригадире.

В чем состоит причина описанной ситуации?

Как нормализовать ситуацию?

Раздел (тема) дисциплины 2. «Теоретико-методологические основы организации медиативной службы в публичной, деловой и образовательной сферах»

КЕЙС-ЗАДАЧА №1

Заводу было дано задание освоить новое изделие. Сложностей для этого руководство завода не видело. Быстро создали бригаду в 16 человек.

Бригадиром был назначен опытный кадровый рабочий А., имеющий большой бригадирский опыт работы на других участках.

Было установлено ненапряженное плановое задание, и рабочие приступили к изготовлению изделий. Однако вскоре выяснилось, что бригада не справляется с заданием. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, в том числе и аккордная оплата, не помогали. Производительность труда оставалась низкой. Кроме того, в бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, шли жалобы по разным поводам, были случаи отказа от работы.

После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила феномены несовместимости в бригаде. Оказалось, что там кроме назначенного бригадира работают два активных рабочих «Б» и «В», вокруг которых группировалось по несколько человек. Как правило, мнения этих рабочих шли вразрез с мнением бригадира. В сущности, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами.

Администрация завода учла психологическую ситуацию в бригаде и приняла соответствующее решение, после чего план стал выполняться и перевыполняться.

Выберите из предложенных ниже альтернатив одну, которая была реализована на заводе:

- а) бригадира А. перевели на другой участок;
- б) рабочих Б. и В. перевели в другую бригаду. Бригадиром остался А.;
- в) бригаду разделили на две, назначив бригадирами Б. и В.;
- г) бригаду разделили на две, назначив бригадирами А. и одного из активных рабочих (Б., В.).
- д) один из активных рабочих (Б. или В.) перешел в другую бригаду;
- е) бригаду разделили на две, бригадирами назначили А. и Б., который взял к себе в бригаду В.

Почему вы выбрали именно такую альтернативу?

Спрогнозируйте поведение коллектива бригады после нормализации отношений.

КЕЙС-ЗАДАЧА №2

В доменном цехе металлургического завода произошла авария. «Но авария не техническая, хотя и не обошлось без таковой, — как сказал директор, — это была авария в человеческих взаимоотношениях». Доменный цех считался на заводе благополучным. Но после назначения нового начальника начались неприятность за неприятностью.

Начальником цеха выдвинули ветерана, проработавшего на заводе более четверти века. Он вырос в цехе. Все его знали как активного и способного работника. Когда его назначили начальником цеха, никто не удивился, но никто и предположить не мог, что он так резко изменит свое поведение.

Начальник цеха так возомнил о себе, что перестал считаться с мнениями специалистов. Даже с коллегами, которые пытались дать совет, входил в конфликт и месяцами не разговаривал. Перессорился со всеми, кто был с ним на равных, подчиненных заставил трепетать перед ним. Все затаились, появилось ощущение беды. И она пришла.

«Был крупный перебой с рудой. Наконец, она поступила. Но оказалась не та, что надо. А он сам не глянул, с других не спросил. От предостережений, как всегда, отмахнулся. «Без вас знаю, что делаю!»»

Чугун из печи выпустить не смогли. «Козел» выбивали более двадцати суток... Авария стряслась летом, но до конца года из прорыва выйти так и не удалось. С последствиями помогали справляться специалисты из разных городов страны.

- 1. Почему эту аварию назвали аварией в человеческих отношениях?*
- 2. Какой стиль руководства был присущ начальнику цеха?*
- 3. Как по Вашему мнению можно было предотвратить аварию?*
- 4. Как бы Вы наладили слаженную работу в цехе?*

КЕЙС-ЗАДАЧА №3

Работник А. в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б. каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает "пинок", который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

В итоге работа не была выполнена достаточно качественно.

Посоветуйте, какие действия должен был предпринять руководитель, чтобы предотвратить сложившуюся ситуацию.

Что необходимо было делать работнику при возникновении конфликта с руководством из-за ошибок в его работе?

КЕЙС-ЗАДАЧА №4

При распределении премии некоторые сотрудники отдела посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику лаборатории.

Как бы вы отреагировали на эти жалобы в качестве начальника?

А. Отвечу жалобщикам примерно так: «Причитающуюся вам премию утверждает и распределяет ваш отдел, я тут ни при чем».

Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим непосредственным руководителем».

В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме».

Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пойду в отдел и побеседую с его начальником и другими членами коллектива. В случае подтверждения обоснованности жалоб предложу начальнику отдела перераспределить премию в следующем месяце.

Вас не устраивает ни один из данных вариантов.

Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте.

Раздел (тема) дисциплины 3. «Технология медиации в публичной, деловой и образовательной сферах»

КЕЙС-ЗАДАЧА №1

Мужчина и женщина состоят в браке 3 года.

Их разница в возрасте составляет 10 лет (в сторону мужа).

У них есть совместные дети - 1,5 года и 5 лет. (Также у мужчины есть ребенок от первого брака возрастом 10 лет, на которого он выплачивает алименты).

Жена собирается обратиться в суд с заявлением о расторжении брака, разделе имущества, определении места проживания детей и порядка выплаты средств на содержание детей и себя.

Муж наносил ей побои, о чем имеется медицинское заключение, но уголовное дело по заявлению жены было прекращено.

Она считает, что их дальнейшая совместная жизнь и сохранение семьи невозможны.

За ребенком 1,5 года на праве собственности зарегистрирована квартира (досталась в порядке дарения).

У мужа есть собственная квартира, приобретенная до брака.

У жены недвижимости, приобретенной до брака, нет.

Дополнительные комментарии:

1. Женщина испытывает состояние страха за свою жизнь и жизнь собственных детей.

2. По ее мнению, муж психически не уравновешен, агрессивен, а деньги не смогут заменить детям материнскую любовь.

3. Основным интерес женщины состоит в том, что на настоящий момент она хочет воспитывать детей, не хочет выходить на работу, у нее не будет самостоятельного дохода, в связи с чем она претендует на все имущество.

4. Женщина считает, что автомобиль ей необходим (для разных целей: покупки, ваши варианты в рамках фабулы), но кредит она выплачивать не в состоянии.

5. Также вы можете добавить свое виденье ситуации (эмоциональный фон, чувства, интересы) в рамках заданной фабулы

Задание:

1. Оцените медиативную ситуацию.

2. Определите цель обращения к медиатору.

3. Составьте план процедуры медиации и проведите ее.

КЕЙС-ЗАДАЧА №2

Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

А. В первую очередь начнете выполнять задание того, кого больше уважаете.

Б. Сначала будете выполнять задание на ваш взгляд наиболее важное или наиболее удобное для вас.

В. Сначала выполните задание вышестоящего начальника.

Г. Будете выполнять задание своего непосредственного начальника.

Вас не устраивает ни один из данных вариантов. Предложите свой вариант. Выбор обоснуйте.

КЕЙС-ЗАДАЧА №3

О. и А. вели совместный бизнес. Раньше они были друзьями, когда-то вместе начинали свой бизнес «с нуля». Доли их предприятия были поделены пополам, поэтому, когда их отношения стали портиться, это стало отражаться на эффективности управления компанией.

В определенный момент А. решил, что продолжать совместную деятельность не представляется возможным и захотел продать свою долю. Он нашел крупного инвестора, однако тот, будучи их конкурентом в этой же сфере бизнеса, был заинтересован в приобретении всего предприятия целиком. Его интересовала реорганизация предприятия в единый комплекс и использование созданного на рынке положительного имиджа компании О. и А. Инвестор сделал очень заманчивое предложение, предложив цену, значительно превышающую рыночную стоимость компании.

Однако О. не хотел ничего слушать и отказывался от продажи, мотивируя тем, что он не доверяет А. и всем предложениям, сделанным по его инициативе. А. находился в довольно сложной ситуации, так как ему требовались деньги на свой собственный проект, а выгодное предложение могло «уплыть».

Задание:

1. *Оцените медиативную ситуацию.*
2. *Определите цель обращения к медиатору.*
3. *Составьте план процедуры медиации и проведите ее.*

КЕЙС-ЗАДАЧА №4

Старшеклассник в помещении школы ударил своего одноклассника в ответ на оскорбление. Следствием удара стало сотрясение мозга и соответственно временная нетрудоспособность. Родители потерпевшего обратились в милицию.

Стороны: школьники 16 лет, их родители (матери учеников). Соглашение о применении медиации заключено между родителями учеников, с указанием присутствия на медиации несовершеннолетних и представителя администрации школы.

Другие участники: представитель администрации школы приглашен с согласия обоих родителей.

Инициатор медиации: мать потерпевшего школьника.

Время, потраченное на медиацию: по 1,5 часа предмедиации с каждой стороной, 2 сессии по 3 часа.

Место проведения медиации: нейтральная территория.

Опишите процедуру медиации. Остановитесь на проведении диалогов. Проанализируйте результат медиации.

Раздел (тема) дисциплины 4. «Результат процедуры медиации»

КЕЙС-ЗАДАЧА №1

В течение всей процедуры медиации по урегулированию экономического спора медиатор поддерживал связь с каждой из сторон в отдельности, обсуждая некоторые вопросы возникшего спора. Одной из сторон медиатор сообщил информацию, относящуюся к процедуре медиации, которую он получил от третьего лица.

Назовите основные принципы проведения процедуры медиации. Каковы условия о конфиденциальности информации, относящейся к процедуре медиации? Нарушил ли медиатор условие раскрытия медиатором информации, относящейся к процедуре медиации?

КЕЙС-ЗАДАЧА №2

К психологу Центра развития семьи обратился мужчина с просьбой организовать и провести медиативный процесс с его участием и участием его бывшей супруги. Предметом спора является определение места жительства ребенка. Муж и жена разъехались, но каждый из них желает проживать вместе с ребенком. Договориться мирно не получилось.

Перед медиативным процессом психолог случайно услышал телефонный разговор мужчины – участника медиации с приятелем, в котором он сказал, что проживание с ребенком ему не так уж и нужно, но хочется припугнуть бывшую жену, чтобы она не претендовала на большую часть

совместно нажитого имущества, что вынудил ее прийти на процесс медиации шантажом.

Психолог-медиатор почувствовал неприязнь к мужчине, рассказал о происходящем коллеге и, приступая к процедуре медиации, решил для себя, что будет «на стороне» женщины-участницы, поскольку ее бывший муж поступает несправедливо.

Определите, какие принципы медиации нарушены в данной ситуации?

КЕЙС-ЗАДАЧА №3

В связи с возникшими жилищными проблемами Витя обратился к другу Мите с просьбой разрешить ему временно пожить у Мити. По прошествии года Витя все еще живет у Мити, объясняя это отсутствием работы, финансовыми сложностями и отсутствием денег на аренду квартиры. Работать же «где попало» Витя не хочет, т.к. он – высококвалифицированный специалист с ученой степенью.

Митю крайне тяготит соседство Вити, поскольку это лишило Митю личной жизни, в связи с чем ухудшаются отношения с его подругой, на которой он намерен жениться. В то же время, не желая портить дружеские отношения с Витей, Митя не может «выставить Витю на улицу».

В связи со сложившейся ситуацией Митя предложил Вите «поговорить в кабинете у медиатора».

На основании применения норм права и анализа конкретной ситуации оцените медиабельность случая. Проанализируйте конфликт с точки зрения целей и интересов.

КЕЙС-ЗАДАЧА №4

В ходе индивидуальной работы со сторонами в процедуре урегулирования спора по иску К. к Н. медиатор, проанализировав представленные сторонами доказательства, рекомендовал истцу окончить дело миром, поскольку заявленное в суд требование о взыскании денежных средств по незаключенному договору не основано на законе. Кроме того, в ходе переговоров (медиативной сессии) медиатор объяснил сторонам, что судебное разбирательство – это долгий и дорогостоящий процесс, что в случае, если стороны не договорятся, возможно предъявление все новых и новых исков, что не приведет ни к чему, кроме эскалации конфликта. Кроме того, медиатор отметил, что по статистике немалая часть судебных решений в России вообще не исполняется, поэтому даже в случае выигрыша дела интересы сторон могут остаться нереализованными.

Согласившись с медиатором, стороны решили урегулировать дело на условиях частичного удовлетворения денежного требования К. с рассрочкой платежа.

На основании применения норм права и анализа конкретной ситуации определите правомерность действий медиатора. Дайте правовую характеристику заключенному медиативному соглашению.

Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям

Основная учебная литература

1. Минкина, Н. И. Медиация в социальной сфере: учебник / Н. И. Минкина. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. – 188 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619755> (дата обращения: 10.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

2. Кузнецов, И. Н. Делопроизводство: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – Москва: Дашков и К°, 2024. – 406 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=711135> (дата обращения: 10.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

3. Сорокина, Е. Г. Конфликтология в социальной работе: учебник / Е. Г. Сорокина, М. В. Вдовина. – Москва: Дашков и К°, 2022. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684506> (дата обращения: 10.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

4. Чернобай, Н. Б. Делопроизводство в коммерческой деятельности: учебное пособие / Н. Б. Чернобай. – Ставрополь: Секвойя, 2020. – 71 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700607> (дата обращения: 10.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

5. Коммуникативная конфликтология: учебное пособие / С. А. Дюжиков, И. В. Ковтуненко, А. Е. Кравец и др. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2023. – 87 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=712849> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

Дополнительная учебная литература

6. Управление персоналом: учебное пособие / А. И. Коломиец. – Москва: Директ-Медиа, 2022. – 176 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683095> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

7. Медиация в России: состояние, тенденции, проблемы развития: монография / Е. П. Ананьева, А. В. Бедрик, И. Ю. Бочаров и др.; отв. ред. С. А. Дюжиков. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2021. – 198 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691294> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

8. Великанова, С. С. Информационные ресурсы кадровой службы : учебное пособие / С. С. Великанова. – Москва: Директ-Медиа, 2022. – 144 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683128> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

9. Медиативные технологии: исторический аспект и перспективы развития: монография / Е. В. Калинина, Н. Ю. Жуковская, И. Б. Дежкин и др. ;

под общ. ред. Е. В. Калининой. – Липецк: Липецкий государственный педагогический университет им. П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2021. – 121 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=693680> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

10. Арасланова, В. А. Служебные документы: формуляры и примеры оформления. Альбом: учебно-практическое пособие / В. А. Арасланова, Е. С. Бурмистрова. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2020. – 108 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=578396> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

11. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология: учебник / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. – 5-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2023. – 236 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710098> (дата обращения: 08.05.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

Перечень методических указаний

1. Делопроизводство в деятельности конфликтолога : методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология для всех форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. О. В. Чернышова. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 21 с. - Текст : электронный.

2. Овсянникова, Е. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 335 с. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=564911> (дата обращения: 10.07.2024). – Режим доступа : по подписке. – Текст : электронный.

Другие учебно-методические материалы

Отраслевые научно-технические журналы в библиотеке университета:

1. Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика.

2. Психологический журнал.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru>

2. Электронная библиотека диссертаций российской государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru>

3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://elibrary.kstu.kursk.ru>

4. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания (бесплатный контент): <http://e.lanbook.com>

5. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: <https://www.consultant.ru>

6. Общероссийский профсоюз медиаторов: <https://профсоюзмедиаторов.рф>

7. Ассоциация «Лига медиаторов»: <http://arbimed.ru>