Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 16.07.2026 15:22:32
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

коммуникологии и психологии

Е.А. Никитина

«30» июня 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Практикум по медиации
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)
направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования

Курск – 2026

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

1. Природа конфликта. Разрешение конфликта.

Производственная задача №1. Дома вы приготовили еду, которую никто не желает есть. Может некогда им, может по какой еще причине. И вы решили отнести лакомство на работу и угостить им коллег. Ставите на стол и говорите: «Я вам вкусняшку принесла, а то мои домочадцы не хотят ее есть». Реакцией будут изумленные лица и вопрос кого-нибудь из коллег: «Именно поэтому ты решила этим нас накормить?»

Проанализируйте конфликтную ситуацию. Что явилось причиной ее возникновения? Определите вид, предмет и объект конфликта. Какую стратегию поведения вы выберите в этой ситуации и почему? Как деструктивный характер этого конфликта перевести в конструктивный?

---

2. Восприятие в процессе медиации.

Новая студентка в группе не понравилась большинству ребят. Она одевалась по последней моде. Единственная в группе каждое утро подъезжала к вузу на «крутой» иномарке, при этом опаздывая на первую пару. Поведение ее было вызывающим, она часто отпускала в адрес других ребят злые шуточки по поводу их «стремной одежды». И вообще она считала их «лохами». Обстановка в группе стала напряженной, многие предпочитали не общаться с новенькой вообще. Кто-то пытался «поставить ее на место», но ситуация становилась еще более угрожающей.

Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы, что данную ситуацию можно назвать конфликтной? Определите вид конфликта, возможные способы работы с ним, условия, которые могли бы обеспечить его предупреждение. Являются ли барьеры восприятия в данном случае фактором, провоцирующим данный конфликт. Предложите технологии урегулирования конфликта.

3. Коммуникация в медиации.

Производственная задача №3. Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Проанализируйте конфликтную проблему. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы. Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Можно ли сказать, что в данном случае нарушена коммуникация и имеют место коммуникативные барьеры? Обоснуйте свою точку зрения.

4. Работа медиатора на основе учета индивидуально-типологических особенностей клиента

Производственная задача №4. Представьте себе, что Вы работаете в организации, осуществляющей медиативные услуги. Вам поручили составить список необходимых профессионально важных качеств медиатора и кодекс поведения медиатора.

Что должно быть указано в кодексе поведения медиатора, утвержденном организацией? Составьте примерный список таких качеств. Обоснуйте ваш выбор.

5. Этапы медиации

Производственная задача №5. Муж и жена развелись. После развода возник конфликт по поводу того, сколько времени мать и отец должны проводить с ребенком. Отец настаивает на том, чтобы это время делить поровну, например, один месяц ребенок будет жить с матерью, а следующий месяц с отцом. Мать настаивает на том, что с отцом ребенок будет проводить только выходные.

Проанализируйте конфликтную проблему. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы, возможные способы работы с ним. Возможно ли разрешение данного конфликта с помощью процедуры медиации и почему? Определите основные этапы медиации в данном случае? Нужен ли будет этап кокусов?

6. Основополагающие принципы медиации.

Производственная задача №6. Антона назначили руководителем небольшого отдела. В отделе было десять штатных сотрудников, с которыми он быстро наладил деловые отношения благодаря своей активности, обаянию, умению налаживать контакты, неравнодушию к общему делу. И только с Иваном Николаевичем ему было трудно. Он был замкнут, на многие вопросы отвечал односложно, часто чувствовал себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретного разговора, так как все это казалось недостойным его внимания и усилий.

Проанализируйте ситуацию. Иван Николаевич относится к типу сотрудников «неприступный». В чем причина такого поведения»? Целесообразно ли в данном случае использование медиации. Какой принцип медиации, на ваш взгляд, будет наиболее важный для конфликтующих сторон? Обоснуйте ответ.

7. Инструментарий медиатора. Техники медиации.

Производственная задача №7. Конфликтолог Ирина Петровна была приглашена руководителем организации как специалист, который сможет исправить проблему высокой конфликтности в группе. Руководитель так сформулировал свой запрос: «Ну разберитесь, в чем дело. Вместо того, чтобы усердно работать, они выясняют отношения друг с другом, да еще и меня втягивают в свои разборки». В ходе наблюдения за группой Ирина Петровна сделала первые выводы: высокая требовательность руководителя; низкий уровень доверия членов организации друг к другу; язвительная неконструктивная критика в адрес друг друга; собственное субъективное мнение членов организации при отсутствии обсуждения вопросов групповой жизни; неудовлетворенность принадлежностью к организации; низкая степень взаимопомощи; недостаточная информированность членов организации обо всех аспектах ее внутренней жизни.

Проанализируйте ситуацию. Какие методы прикладных исследований вы можете порекомендовать конфликтологу для получения информации о состоянии организации, расширения экспертного заключения о конфликтогенном потенциале организации? Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов вы порекомендуете, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал коллектива? Какие техники и методы вы можете предложить конфликтологу?

8. Технологии медиации

Производственная задача №8. *Ознакомьтесь с отрывком из сборника материалов «Технологии восстановительной медиации (Школьные службы примирения)» (Составитель и ответственный редактор Р.А.Бачков. Ставрополь, 2013. – 206 с.).*

Сегодня происходит медленное освоение идеологии необходимости работы с конфликтами, публикуются учебники по конфликтологии, но управление конфликтами как осознанное действие (а не в форме знания о конфликтах) в большинстве школ не происходит. Не способствует участию взрослых в разрешении детских конфликтов и педагогическая доктрина. Как отмечает Г.П. Щедровицкий: «…во многих педагогических работах высказывается отрицательное отношение к воспитанию методом “конфликтов“. Считается, что педагог-воспитатель не должен их создавать и не должен ими пользоваться в воспитательных целях. Эта позиция неоправданна. “Конфликты“ (или разрывы) во взаимоотношениях между детьми постоянно возникают. И задача воспитателя состоит совсем не в том, чтобы стараться избежать их, а в том, чтобы использовать их в целях воспитания. Больше того, наверное, можно сказать, что без этих конфликтов воспитание вообще невозможно. Единственный результат указанной педагогической доктрины избегания конфликтов состоит в том, что педагог-воспитатель теряет возможность управлять детскими конфликтами и действительно воспитывать детей. Думается, что вербализм в воспитании и есть следствие этой доктрины. А если мы хотим воспитывать реально, то нам, очевидно, придется руководить конфликтами, а это значит также и создавать условия для них. Второй важнейший момент в ситуациях воспитания – это создание таких условий и такая постановка дополнительной задачи, чтобы предметом деятельности и сознания детей становились их взаимоотношения с другими детьми и воспитателями».

Проанализируйте представленную проблему. Согласны ли Вы с позицией Г.П. Щедровицкого? Как вы считаете, что значит воспитание методом “конфликтов»? Является ли этот метод эффективным? Что значит «руководить конфликтами» и какая система мер под этим подразумевается? Нужны ли педагогу правовые знания при руководстве конфликтом? Нужно ли педагогу для управления конфликтом знать природу конфликта, его структуру, виды, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания конфликтов в школьных коллективах, возможные способы работы с ними, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром?

9. Сферы применения медиации

Руководитель в разговоре со своим сотрудником заявил: «Вы – совершенно безответственный человек! На вас нельзя положиться! Вы подвели весь коллектив, и из-за вас у нас сорвался выгодный контракт с поставщиками». Сотруднику было обидно слышать про себя такое, тем более что он не считал себя виноватым в этой ситуации. «Какое вы имеете право так оскорблять меня? – выкрикнул он и выскочил из кабинета, хлопнув дверью.

Проанализируйте ситуацию. Правильно ли поступил руководитель? Часто ли подобные конфликты встречаются в сфере управления?Можно ли в данном случае привлечь медиатора к разрешению конфликта?

Шкала оценивания: *5-б*алльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка **«отлично»)** выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное0 решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

4 балла (или оценка **«хорошо»)** выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

3 балла (или оценка **«удовлетворительно»)** выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

2 балла (или оценка **«неудовлетворительно»)** выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Природа конфликта. Разрешение конфликта.

1. Главным показателем «здорового конфликта» (конструктивного) является:

а) способность сохранять и развивать целостность системы б) возможность избежать конфликта в) конфликт без слишком агрессивных действий участников

2.Какая из перечисленных функций конфликта является деструктивной?

а) установлению равновесия в обществе б) применение жестоких тактик соперничества в) стимулирование адаптации социальной системы

3. Когда люди пытаются разрешить конфликт с помощью соперничества, стремясь добиться выгоды за счет другого, они используют такие действия и контрдействия, которые усиливают конфликт. Такое усиление конфликта называют:

а) эскалацией конфликта б) прогрессированием конфликта в) динамикой конфликта

4. К числу объективных причин конфликта можно отнести:

а) психологическую несовместимость участников конфликта б) разные характеры участников конфликта в) обстоятельства социального взаимодействия людей, которые привели к столкновению их интересов, мнений, установок

5. Субъективные причины конфликтов в основном связаны с:

а) индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к тому, что они выбирают именно конфликтный способ взаимодействия б) неудовлетворительными условиями труда в) неудобным рабочим графиком

6. Является ли правомерным жёсткое разделение объективных и субъективных причин конфликтов?

а) да б) нет в) только при рассмотрении производственного конфликта

7. Научное представление о деструктивной функции конфликта появляется, после того как (выделите три факта):

……

……

……

8. Без знания причин возникновения и развития конфликтов трудно рассчитывать на их эффективное решение (регулирование). Факторы и причины конфликтов носят объективно-субъективный характер и могут быть объединены в 4 группы:

1)…….

2)…….

3)……..

4)…….

9. Соотнесите способ разрешения конфликта с его сутью:

Соперничество	ущемление собственных интересов, уступки одного человека ради выгоды другого
Приспособление	Выработка альтернативного решения, которое будет удовлетворять всех участников конфликта
Избегание	Взаимные уступки для разрешения конфликта
Сотрудничество	навязывание другому оппоненту предпочтительного для себя решения
Компромисс	игнорирование, избегание и фактическое отрицание конфликта

10. Конструктивное разрешение конфликта предполагает…….

2. Восприятие в процессе медиации.

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

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

2. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

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

3. Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

а) боязливого б) уверенного в) покорн

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

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

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

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

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

5. Стереотипизация – это:

а) упрощенное представление о ком-либо в условиях дефицита информации б) взаимная симпатия и интерес в) сочувствие и сопереживание

6. Барьеры восприятия – это……

7. Способность к сочувствию и сопереживанию как механизм восприятия называется:

а) аттракция б) эмпатия в) рефлексия

8. Каузальная аттрибуция – это……..

9. Установите соответствие между моделью медиации и ее отличительными чертами:

1Сближенная модель	А.предполагает проведение процедуры одним из сотрудников суда , как правило, специально обученным действующим судьей. В да нном случае судебное разбирательство по делу также приостанав ливается, но медиация проводится в здании суда, а в случае закл ючения сторонами соглашения об урегулировании спора оно тут же протоколируется в качестве мирового судьей-медиатором.
2Интегрированна я модель	Б.процедуру медиации проводит действующий судья-медиатор, который помимо своей основной деятельности по осущ ествлению правосудия занимается медиацией, принимая дела от с воих коллег-судей
	В.медиация представляет собой стороннюю по отношению к суде бному разбирательству процедуру, однако непосредственно связан а с ним, так как во время проведения медиации суд занимает вы жидательную позицию и откладывает совершение дальнейших пр оцессуальных действий до получения результатов примирительной процедуры

10. Роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается:

а) в помощи сторонам выработать взаимоприемлемое и жизнеспособное решения спора б) в предоставлении готового решения спора в) в осуществлении консультирования по вопросам разрешения конфликта

3. Коммуникация в медиации.

1. Можно ли общение рассматривать как простое отправление и прием информации?
а) да б) нет. Ответ поясните.
2. Выберите правильный ответ. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:
а) стереотипизация б) каузальная атрибуция в) оба ответа верны г) оба ответа неверны
3. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:
а) прикосновения в процессе общения б) внешние проявления человеческих чувств и эмоций в) расположение собеседников в пространстве.
4. Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
а) боязливого б) уверенного в) покорного
5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»?
а) коммуникативная сторона общения б) интерактивная сторона общения в) перцептивная сторона общения.
6. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?
А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, озабоченное. В разговоре часто использует «указующий перст».
В. Эмоциональный, капризный, непосредственный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.
7.Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?
А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.
9. Специфика коммуникации в процессе медиации заключается в том, что …
10. Роль медиатора как беспристрастной третьей стороны заключается:
а) в помощи сторонам выработать взаимоприемлемое и жизнеспособное решения спора б) в предоставлении готового решения спора в) в осуществлении консультирования по вопросам разрешения конфликта

4. Работа медиатора на основе учета индивидуально-типологических особенностей клиента

1. Профессия медиатор относится к группе профессий, имеющих особое положение, облеченное доверием, поскольку ……
2. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) уклонению; г) сглаживанию; д) конкуренции.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

4. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликте?

А. Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против».

Б. Демонстрируйте свое превосходство.

В. Не отвечайте агрессией на агрессию.

Г. Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

Д. Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»

Е. Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

5. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

а) конфликтная ситуация

б) противодействие

в) инцидент

г) противоборство

д) разрешение конфликта

е) противостояние

6. Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

7. Кинесика – это……..

8. В процессе медиации наиболее подходящей дистанцией при коммуникации является:

а) интимная дистанция б) социальная дистанция в) публичная дистанция

9. Прием и передача информации – это:

а) восприятие б) коммуникация в) интеракция

10. Проксемика – это…….

5. Этапы медиации

1.Принципы в медиации, на которых строятся все этапы медиации, делятся на две группы:

а) организационные и процедурные б) длительные и быстрые в) внутренние и внешние

2. Создает условия для искреннего, открытого, активного участия сторон в процессе поиска решения по их собственному спору. Любая из сторон в любой момент может прекратить переговоры и отказаться от процедуры медиации. О каком принципе медиации идет речь?

а) откровенности б) доверия в) добровольности

3. Для поиска решений и выработки договоренностей, которые бы в равной степени удовлетворяли потребности и интересы сторон, каждая из сторон спора должна иметь равный

доступ к возможности участия в обсуждении проблемы, высказывания своей точки зрения по вопросам, касающимся спора, а также иметь равное пространство для реализации собственных интересов. О каком принципе медиации идет речь?
а) сотрудничества и равноправия сторон б) конфиденциальности в) доверия
4. ***Цель*** «вступительного слова» медиатора заключается в том, чтобы:
а) обговорить сроки проведения медиации б) сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров в) установить размер оплаты услуг медиатора
5. Сформулировать те вопросы, которые отражают проблемы конфликта и по поводу которых необходимо договориться, возможно на этапе:
а) кокуса б) презентации сторон в) дискуссии
6. Беседа медиатора с каждой стороной индивидуально называется:
а) опросом б) консультацией в) кокусом
7. Установите правильную последовательность в этапах проведения медиации:
А. Вступительное слово медиатора
Б.Дискуссия
В.Кокус
Г. Презентация сторон
Д. Формирование повестки дня
Е.Подготовка соглашения
Ж. Выработка предложений
З. Выход из медиации
8. Основная цель этапа «формирование повестки дня» заключается в том, что…….
9. Как правило, подготовительный этап медиации завершается…….
10. Заключительный этап медиации называется …….

6. Основополагающие принципы медиации.

1.Медиатор занимает нейтральную позицию и стремится к тому, чтобы не допускать……..
2. Если в ходе подготовки или проведения процедуры медиации становятся известны обстоятельства, которые могут повлиять на независимость медиатора или вызвать конфликт интересов, в частности личная заинтересованность (прямая или косвенная) в определенном исходе спора, нахождение в родственных или деловых отношениях с кем-либо из участников процедуры медиации, предыдущая деятельность медиатора в пользу одной из сторон, медиатор должен:
а) информировать об этом стороны и обсудить с ними возможность замены медиатора или продолжения процедуры с его участием б) продолжать процедуру медиации в) однозначно отказаться от медиации
3. Медиатор исходит из того, что режим конфиденциальности процедуры медиации является:
а) необязательным условием проведения медиации б) необходимым условием для проведения медиации и принятия решения в обстановке доверия и безопасности в) необходимым только в исключительных случаях
4. Медиатор, получив в процедуре медиации информацию от одной из сторон в рамках раздельной (индивидуальной) встречи:
а) может в любом случае сообщить ее другой стороне б) не может сообщить ее другой стороне в) может сообщить ее другой стороне только с согласия или по просьбе стороны, предоставившей информацию
5. Соотнесите принцип восстановительной медиацией с его описанием:

Добровольность участия сторон	Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или

	неучастия в программе
Информированность сторон	Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации
Нейтральность ведущего восстановительных программ	Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.
Ответственность сторон и ведущего	Ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта

6. Медиатор содействует:
а) свободному высказыванию сторонами их собственных мнений, видения проблемы, ситуации, принципов, убеждений, ценностей б) как можно более быстрому проведению процедуры медиации в) сокрытию информации
7. Медиатор следует принципу:
а) не потворствуй б) не навреди в) тише едешь, дальше будешь
8. Медиатор не вносит сторонам предложения о разрешении спора, за исключением случаев, когда:
а) об этом просит адвокат одной из сторон б) это фиксируется в соглашении в) сами стороны просят об этом медиатора
9. Медиатор, провайдеры медиативных услуг, саморегулируемые организации медиаторов распространяют информацию о процедуре медиации строго с соблюдением принципа……..
10. Нравственно-этические нормы деятельности медиаторов и организаций, осуществляющих деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, регламентируется:
а) кодексом медиаторов России б) уставом медиаторов России в) сводом правил медиаторов

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

7. Установите соответствие между методом работы медиатора и его описанием:

Отражение	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
Активное слушание	умение выделить главное в речи участников, направляя участников и мотивируя их к дальнейшему продвижению
Looping или петля понимания	краткий пересказ своими словами того, что сказал другой человек
Резюмирование	сосредоточенно слушая сторону конфликта, медиатор как бы сообщает ей: «Вы мне интересны как личность. Я думаю, что то, что вы чувствуете, значимо. Я уважаю ваши взгляды, вашу точку зрения, ваши мысли»

8. Установите правильную последовательность в этапах Я-сообщения:
А. Сообщение чувств.
Б. Наблюдение, сообщение реального факта
В. Выражение просьбы
Г. Сообщение потребности, которая не удовлетворяется.
9. ***Пауза*** – необходимый инструмент медиатора, поскольку умение держать паузу дает возможность участнику…….
10. Закрытый вопрос – это……..

8. Технологии медиации

1. Процедура медиации не применяется:
а) к коллективным трудовым спорам, а также публично-правовым спорам б) к семейным спорам в) к спорам в сфере образования
2. Главным условием для успеха процедуры медиации является:
а) дополнительное психологическое консультирование участников спора б) стремление сторон удовлетворить свои собственные интересы в) стремление сторон к сотрудничеству и наличие у них воли к мирному разрешению спора
3. Медиация возможна, когда:
а) стороны не готовы сохранить полную конфиденциальность б) главными являются не правовые претензии, связанные с прошлым, а будущие интересы партнеров по конфликту и возможность сохранения нормальных отношений в перспективе в) нет необходимости вырабатывать всеобъемлющее генеральное решение
4. При каком типе спора медиация невозможна?
а) споры между наследниками, совокупно владеющими наследством б) конфликты между компаниями и их управляющими в) между директором компании и его подчиненным
5. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника был принят Государственной Думой:
а) в 2010 г. б) в 2013 г. в) в 2016 г.
6. Как называется документ, который содержит сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также о согласованных сторонами обязательствах, условиях и сроках их выполнения?
а) медиативный договор б) медиативное соглашения в) справка о проведении процедуры медиации

7. Срок проведения процедуры медиации не должен превышать:
а) 56 дней б) 180 дней в) 10 дней
8. На сегодняшний день медиация применяется, в первую очередь, при разрешении конфликтов в следующих сферах деятельности человека:……
9. Медиация способна остановить разрушительную лавину судебных исков при условии, когда стороны конфликта……
10. Стороны в медиации – стороны, вовлеченные в спор и желающие …….

9. Сферы применения медиации

1. Конфликт в обществе – это:
а) конфликты в больших социальных группах б) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной) в) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д. г) конфликты между государствами д) конфликты в любых социальных группах
2. Конфликт в организации – это:
а) конфликты между различными структурными элементами организации б) конфликты по поводу организационной структуры коллектива в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками г) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами д) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
3. Семейный конфликт – это:
а) конфликт между супругами б) конфликт между любыми членами семьи в) конфликт между родителями и детьми г) конфликт между различными семьями д) конфликт родственников
4. Социальные конфликты – это
а) особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения б) конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан в) конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении г) конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан д) особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере
5. Политические конфликты – это
а) противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти б) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе в) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений г) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти д) противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
6. Предпосылками разрешения конфликта являются
а) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности б) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе в) желание субъектов конфликта г) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон д) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта

7. В фокусе интересов спорящих сторон находятся:
а) интересы, связанные с разделом имущества б) будущие интересы участников конфликта и возможность сохранения партнерских отношений в перспективе в) экономические интересы г) претензии, связанные с прошлым
8. Причиной обращения к медиации является:
а) раздел бизнеса б) заключение мирового соглашения в) необходимость и желание спорящих сторон разрешить спор или конфликт, найти выход из сложившейся сложной ситуации г) получение психологической консультации
9. Что является главной предпосылкой использования медиации:
а) враждебность сторон б) нацеленность сторон на мирное разрешение конфликта в) желание косвенного участника конфликта помирить конфликтующие стороны г) нацеленность одной стороны на мирное разрешение конфликта
10. Что является результатом процедуры медиации?
а) решение суда б) решение руководителя организации в) достижение сторонами взаимоудовлетворяющих договоренностей по спорному вопросу г) достижение договоренности, удовлетворяющей интересы одной из сторон

1.2 ОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 **баллов** соответствует оценке **«отлично»;**
- 4-3 **баллов –** оценке **«хорошо»;**
- 3-2 **баллов –** оценке **«удовлетворительно»;**
- 2-1 **баллов –** оценке **«неудовлетворительно».**

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме.

1. Конфликт – это:
А. соперничество, направленное на достижение победы в споре
Б. борьба мнений
В. спор, дискуссия по острой проблеме
Г. противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

Д. столкновение противоположных позиций
2. Конфликтная ситуация – это:
А. причина конфликта
Б. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений
В. этап развития конфликта
Г. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия
Д. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними
3. То, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая таковой проблема – это:
А. мотивы конфликта
Б. образ конфликтной ситуации
В. стороны конфликта
Г. позиции конфликтующих сторон
Д. предмет конфликта
4. Причина конфликта – это:
А. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
Б. явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
В. то, из-за чего возникает конфликт
Г. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
Д. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
5. Инцидент – это:
А. то, из-за чего возникает конфликт
Б. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
В. истинная причина конфликта
Г. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
Д. необходимое условие конфликта
6. Стороны конфликта – это:
А. субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор
Б. заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга
В. конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
Г. конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта
Д. субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих
7. Конфликт в переводе с латинского означает:
А. существование
Б. развитие
В. соглашение
Г. приспособление
Д. столкновение
8. Конфликт равен:
А. конфликтогенное поведение + конфликтная ситуация
Б. конфликтная ситуация + инцидент
В. конфликтные отношения + конфликтная ситуация
Г. конфликтогенное поведение + инцидент

Д. конфликтные отношения + инцидент
9. Конфликтогены – это:
А. проявления конфликта
Б. поведенческие реакции личности в конфликте
В. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
Г. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
Д. слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
10. Внутриличностный конфликт – это:
А. столкновение противоположно направленных мотивов личности
Б. внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели
В. столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
Г. глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
Д. состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
11. К групповым конфликтам относятся конфликты:
А. личность – группа
Б. личность – группа и группа – группа
В. микрогруппа – микрогруппа внутри коллектива
Г. руководитель – коллектив
Д. группа – группа
12. Конфликт в обществе – это:
А. конфликты в больших социальных группах
Б. конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной)
В. конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д.
Г. конфликты между государствами
Д. конфликты в любых социальных группах
13. Конфликт в организации – это:
А. конфликты между различными структурными элементами организации
Б. конфликты по поводу организационной структуры коллектива
В. конфликты между руководством организации и ее сотрудниками
Г. конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами
Д. конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации
14. Семейный конфликт – это:
А. конфликт между супругами
Б. конфликт между любыми членами семьи
В. конфликт между родителями и детьми
Г. конфликт между различными семьями
Д. конфликт родственников
15. Социальные конфликты – это
А. особая форма противоборства граждан с властями за улучшение их социально-экономического положения
Б. конфликты между государственными и общественными структурами по поводу социальных гарантий граждан
В. конфликт между гражданами и властями, выражающийся в гражданском неповиновении
Г. конфликты между государственными структурами по поводу реализации социальных гарантий граждан
Д. особая форма противоборства граждан с властями, обусловленная ущемлением интересов граждан, а также нарушением прав и гарантий в социальной сфере

16. Политические конфликты – это
А. противоборство субъектов социального взаимодействия в период решения вопроса о политической власти
Б. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в обществе
В. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением в сфере политических отношений
Г. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе противоположных политических интересов, ценностей, взглядов и целей, обусловленных их положением и ролью в системе власти
Д. противоборство субъектов социального взаимодействия на основе стремления к захвату политической власти
17. Предпосылками разрешения конфликта являются
А. наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности
Б. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе
В. желание субъектов конфликта
Г. достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон
Д. достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта
18. Содержание управления конфликтами включает
А. прогнозирование, регулирование, разрешение
Б. анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение
В. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение
Г. прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение
Д. прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение
19. Управление конфликтами — это
А. целенаправленное воздействие на процесс его динамики
Б. целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
В. целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих
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, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними
20. Профессиональный посредник в конфликте называется:
А. авторитетом
Б. коллегой
В. суггестором
Г. медиатором
Д. лидером
21. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:
А. равноправие
Б. состязательность
В. беспристрастность
Г. добровольность
22. Процедура медиации - это:

А. способ урегулирования споров без содействия посредника
Б. способ урегулирования семейных споров
В. способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения;
Г. способ урегулирования споров
23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:
А. в 1972 г. в США
Б. в 1992 г. в России
В. в 1986 г. в Австралии
Г. в 1985 г. Швейцарии
Д. в 1989 г. в Германии
24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:
А. во Владивостоке в 1993 г.
Б. в Сочи в 1995 г.
В. в Твери в 1998 г.
Г. в Москве в 1992 г.
Д. в Санкт-Петербурге в 1993 г.
25. Медиаторы - это:
А. авторитетное лицо, которое привлекается для разрешения конфликта
Б. независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;
В. юридические лица, одним из основных видов деятельности которых является деятельность по организации проведения процедуры медиации, а также осуществление иных действий
Г. посредники
26. Принципы проведения процедуры медиации:
А. автономность, равенство, партнерство
Б. доброта и порядочность
В. самостоятельность и независимость
Г. беспристрастность и нейтральность, открытость и прозрачность, равенство и равноправие сторон, конфиденциальность, сотрудничество, добровольность, взаимное уважение и принятие, ответственность сторон
27. В фокусе интересов спорящих сторон находятся:
А. интересы, связанные с разделом имущества
Б. будущие интересы участников конфликта и возможность сохранения партнерских отношений в перспективе
В. экономические интересы
Г. претензии, связанные с прошлым
28. Причиной обращения к медиации является:
А. раздел бизнеса
Б. заключение мирового соглашения
В. необходимость и желание спорящих сторон разрешить спор или конфликт, найти выход из сложившейся сложной ситуации
Г. получение психологической консультации
29. Альтернативное разрешение споров неуместно:
А. в разрешении семейных конфликтов
Б. при необходимости различных вариантов решения конфликта
В. во всех случаях разрешения конфликтов
Г. при необходимости однозначного решения
30. Что является главной предпосылкой использования медиации:
А. враждебность сторон
Б. нацеленность сторон на мирное разрешение конфликта
В. желание косвенного участника конфликта помирить конфликтующие стороны

Г. нацеленность одной стороны на мирное разрешение конфликта
31. Что является результатом процедуры медиации?
А. решение суда
Б. решение руководителя организации
В. достижение сторонами взаимоудовлетворяющих договоренностей по спорному вопросу
Г. достижение договоренности, удовлетворяющей интересы одной из сторон
32. Каковы функции медиатора как "формулировщика"?
А. предлагает готовое решение проблемы
Б. расширяет информационную и агументационную базу участников, используя свои профессиональные навыки и умения
В. просто регулирует процедуру
Г. оказывает влияние на принятие решения
33. Каковы функции медиатора как "лидера"?
А. вносит свои предложения по разрешению конфликта
Б. расширяет информационную и агументационную базу участников
В. сохраняет полный нейтралитет
Г. принуждает стороны к принятию определенного решения
34. Каковы функции медиатора как "оценщика"?
А. акцентирует внимание участников на их интересах
Б. навязывает участникам свои пути решения конфликта
В. просто регулирует процедуру
Г. вскрывает нереалистичные ожидания сторон, предлагая свою оценку ситуации
35. Что означает принцип беспристрастности и нейтральности медиатора?
А. целенаправленно "продвигать" свое решение конфликта
Б. инициировать высказывания одной из сторон конфликта
В. поддерживать в равной степени всех участников конфликта, оставаясь при этом "нейтральным"
Г. игнорировать высказывания участников конфликта
36. Что означает принцип принятия участников?
А. поддержка какого-то одного участника конфликта
Б. принимать участников конфликта строго в соответствии с установленным графиком встреч
В. способность принимать другого человека с его сильными и слабыми сторонами, недостатками и достоинствами
Г. принятие только своего собственного видения решения проблемы
37. Что означает принцип признания?
А. Медиатор признает право участников отказаться от судебного разбирательства и участвовать в медиации
Б. Медиатор не только принимает человека, но и показывает ему, чтот ценит его, уважает и считается с его точкой зрения, чувствами, эмоциями
В. Медиатор признает право участников на медиацию
Г. Медиатор учитывает точку зрения сторон
38. Что означает принцип поддержки в работе медиатора?
А. способность соблюдать прохождение всех фаз медиации
Б. способность поддерживать дисциплину конфликтующих сторон во время медиации
В. способность поддерживать одну из сторон для принятия выгодного ей решения
Г. способность поддерживать спорящие стороны таким образом, чтобы они могли высказываться свободно и открыто
39. Чего не делает медиатор?
А. остается нейтральным
Б. не выносит решения по спору
В. организует процесс переговоров
Г. создает комфортную обстановку

40. Что входит в задачи медиатора?
А. консультировать стороны по правовым вопросам
Б. помочь сторонам осознать собственные интерсы, являющиеся движущими силами конфликта
В. проводить психологическую консультацию
Г. раскрывать информацию, полученную во время медиации
41. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):
А. межгрупповые
Б. классовые
В. внутриличностные
Г. межгосударственные
42. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:
А. метод наблюдения
Б. метод эксперимента
В. метод картографии
Г. метод тестирования
Д. социологический метод
43. К какому типу кофликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:
А. нарушение этики
Б. нечестность и неискренность
В. снисходительное отношение
Г. менторские отношения
Д. негативное отношение
44. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:
А. рациональная, иррациональная, конформистская
Б. конструктивная, деструктивная, конформистская
В. компромисс, борьба, сотрудничество
Г. борьба, уступка, компромисс
Д. конструктивная, рациональная, деструктивная
45. Какой должна быть мотивация участников, чтобы процедура медиации была успешной?
А. 1 участники надеются на то, что медиатор найдет правильное решение конфликта для них
Б. 2 участники надеются во время медиации получить правовую консультацию
В. 3 участники конфликта надеются во время медиации получить психологическую консультацию
Г. все участники хотят участвовать в процедуре медиации и сохраняют надежду на ее успешное завершение
Д. 4
46. Конфликтующие стороны имеют право:
А. в любой момент прекратить процедуру медиации
Б. требовать принятия собственного решения проблемы
В. разглашать услышанную информацию третьим лицам
Г. оскорблять друг друга
Д. 5
47. Назовите ключевой принцип медиации?
А. исключительность
Б. уединенность
В. добровольность
Г. доброта
48. Как называется процесс облегчения взаимодействия партнеров, повышения эффективности группового взаимодействия?
А. коммуникация

Б. фасилитация
В. медиация
Г. апперцепция
Д. синхронизация
49. На какой стадии происходит вступительная речь медиатора?
А. третьей
Б. первой
В. подготовительной
Г. четвертой
Д. второй
50. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:
А. деструкция
Б. конструктивизм, рационализм
В. снисходительное отношение
Г. уступка, уход, сотрудничество
Д. негативное отношение
51. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «бесконфликтного типа»:
А. обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
Б. доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
В. импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
Г. скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
Д. неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
52. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «неуправляемого типа»:
А. неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
Б. импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
В. доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
Г. скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
Д. обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
53. Какое сочетание поведенческих характеристик присуще конфликтной личности «сверхточного типа»:
А. обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
Б. импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
В. доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
Г. скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
Д. неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
54. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:
А. импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
Б. обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
В. неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению

Г. скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
Д. доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
55. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:
А. неустойчив в оценках и мнениях, внутренне противоречив, зависит от мнения окружающих, легко поддается внушению
Б. обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок
В. импульсивен, непредсказуем, агрессивен, несамокритичен
Г. доброжелательно относится к сопернику, стремится уладить конфликт, ведет себя открыто и искренне
Д. скрупулезно относится к работе, предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, обладает повышенной тревожностью
56. Определите тип конфликтной личности по следующим поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование своей деятельности осуществляет ситуативно, кропотливой, систематической работы избегает
А. застревающий тип
Б. эмотивный тип
В. демонстративный тип
Г. педантичный тип
Д. гиперактивный тип
57. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному общению:
А. стремление к овладению инициативой в общении, желание, чтобы вас больше слушали, демонстрация своей эрудиции
Б. стремление выслушать партнера по общению
В. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе
Г. желание найти общие темы для общения
Д. спокойная реакция на эмоциональные действия соперника
58. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:
А. расширению темы общения
Б. обмену информацией
В. усилению информационного воздействия на партнера
Г. достижению взаимопонимания
Д. налаживанию добрых взаимоотношений
59. Формами проявления внутриличностных конфликтов являются:
А. неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, переориентация
Б. компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснение
В. неврастения, эйфория, сублимация, идеализация, номадизм, рационализация
Г. неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация
Д. неврастения, эйфория, идеализация, проекция, рационализация, вытеснение
60. Какое правило должен соблюдать медиатор во время медиации?
А. планомерно настаивает на определенном решении проблемы
Б. следит, чтобы медиация проходила в строго определенное время
В. выравнивает баланс между спорящими для преодоления преград в реализациии прав на отстаивание своих интересов
Г. следит, чтобы обязательно было заключено медиативное соглашение
61. Как называется конфликтное поведение группы, отличающееся нарастанием агрессивных проявлений, обусловленное снижением чувства персональной ответственности за происходящее?
А. «эффект анонимности»

Б. «эффект социального одобрения»
В. «эффект социальной заразительности»
Г. «эффект лидерства»
Д. «эффект толпы»
62. Сколько фаз в своем развитии имеет процедура медиации?
А. пять
Б. три
В. две
Г. четыре
63. Как называется первая фаза медиации?
А. стадия оценивания решений
Б. стадия аргументации
В. формулирование вопросов, формирование повестки дня
Г. вступительное слово медиатора и заявления сторон
64. Как правильно поступить, если вами пытаются манипулировать с помощью просьбы «войти в положение»?
А. спросить о том, что именно затруднительно для партнера
Б. отложите выполнение общей работы на более поздний срок
В. не брать на себя обязательств
Г. твердо дать понять, что на то, вы справитесь с проблемой самостоятельно
65. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?
А. "арбитр"
Б. "медиатор"
В. "третейский судья"
Г. "лидер"
Д. "наблюдатель"
66. Перцептивный аспект общения выражает потребность субъектов общения в:
А. сохранении высокого статуса в общении
Б. доминировании над партнером
В. обмене информацией
Г. сопереживании, во взаимной эмпатии
67. Интерактивный аспект общения проявляется в:
А. взаимодействии (и воздействии) людей друг с другом в процессе межличностных отношений
Б. обмене информацией
В. стремлении активизировать информационное воздействие на партнера по общению
Г. сопереживании, во взаимной эмпатии
68. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
А. пике конфликта
Б. начальной фазе
В. фазе экскалации
Г. фазе подъема
Д. фазе спада
69. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):
А. индивидуальный
Б. смешанный
В. конъюктивный
Г. дизъюнктивный
Д. субъективный

70. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:
А. суггестией
Б. рефлексией
В. манипуляцией
Г. гипнозом
Д. эмпатией
71. Метод практической эмпатии означает:
А. манипулирование оппонентом
Б. конструктивное взаимодействие с оппонентом
В. использование личностных особенностей оппонента
Г. многообразное воздействие на оппонента
Д. психологическую настройку на оппонента
72. Как называется вторая фаза медиации?
А. фаза передачи информации
Б. фаза аргументации
В. начальная фаза
Г. формулирование вопросов (определение, изучение тем, требующих обсуждения), формирование повестки дня
73. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: рассогласование формальных организационных начал; несбалансированность рабочих мест; нарушения технологических процессов
А. динамические конфликты
Б. организационно-технологические конфликты
В. инновационные конфликты
Г. конфликты в социально-экономической системе организации
Д. конфликты в административно-управленческой системе
74. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: нарушение договорных обязательств; неполная информация о реальном состоянии дел в организации; инновация без учета интереса работников; нарушения трудового законодательства
А. инновационные конфликты
Б. динамические конфликты
В. конфликты в административно-управленческой системе
Г. конфликты в социально-экономической системе организации
Д. организационно-технологические конфликты
75. Определите типы конфликта в организации (основание – тип функциональной системы) по следующим причинам: задержка и невыплата заработной платы за производственный труд; увеличение норм выработки или снижение тарифов в оплате; несовершенная система стимулирования
А. конфликты в социально-экономической системе организации
Б. организационно-технологические конфликты
В. конфликты в административно-управленческой системе
Г. динамические конфликты
Д. инновационные конфликты
76. Основными явлениями, характеризующими типичное субъективное содержание конфликтной ситуации межгруппового конфликта являются:
А. неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализация
Б. скрупулезное отношение к работе, предъявление повышенных требований к себе и окружающим, повышенная тревожность
В. импульсивность, непредсказуемость, агрессивность

Г. стремление к овладению инициативой в общении, желание, чтобы вас больше слушали, демонстрация своей эрудиции
Д. неадекватное групповое сравнение; групповая атрибуция; «деиндивидуализация» взаимного восприятия
77. Как называется третья фаза медиации?
А. работа с решением конфликта
Б. работа над конфликтом
В. работа с конфликтующими
Г. работа над собой
78. Как называется четвертая фаза медиации?
А. разработка альтернативных способов разрешения конфликта
Б. разработка основных стратегий разрешения конфликта
В. разработка повестки дня
Г. разработка и оценка вариантов
79. Как называется пятая фаза медиации?
А. заключение перемирия
Б. заключение конфликта
В. заключение соглашения
Г. заключение договора
80. Что значит требование к работе медиатора "быть в середине"?
А. место медиатора находится между местами конфликтующих сторон
Б. медиатор выступает всегда в центре медиативной комнаты
В. вступать в обсуждение только в середине медиации
Г. быть равноудаленным, беспристрастным, безоценочным, быть на втором плане, когда стороны ведут конструктивное обсуждение
81. Какой прием медиатора подразумевает понимание смысла сообщения, потребностей, чувств и предоставление полноценной обратной связи?
А. обобщение
Б. активное слушание
В. резюмирование
Г. "бумеранг"
82. С чем медиатор должен работать в процессе медиации и что составляет истинную причину конфликта?
А. истинные интересы и потребности
Б. предъявляемые требования
В. заявления и чувства
Г. позиции конфликтующих
Д. эмоции и чувства
83. Техника медиатора в виде вопросов, помогающих достигнуть полного, глубинного понимания проблемы
А. пассивное слушание
Б. обобщение
В. "looping" или "петля понимания"
Г. активное слушание
84. Обобщение (резюмирование) как техника медиатора - это:
А. четкая система вопросов
Б. предоставление активной обратной связи
В. метод, позволяющий обобщить сказанное, чтобы сфокусировать внимание участников и помочь им понять суть происходящего обсуждения и организовать различные уровни поиска взимоприемлемого решения спора
Г. предоставление фактов и аргументов в процессе поиска решения конфликта
85. Что искажает информацию в процессе передачи от одного участника к другому?

А. ложная информация
Б. факторы отношений
В. поведенческие факторы
Г. коммуникативные и перцептивные барьеры
86. Что из нижеперечисленного является техникой медиатора?
А. восклицание
Б. пауза
В. плач
Г. смех
87. Какие типы вопросов использует медиатор во время медиации?
А. открытые, закрытые, переходные
Б. не использует вопросов вообще
В. открытые, закрытые, свободные, гипотетические
Г. открытые, закрытые, альтернативные, гипотетические
88. К какому варианту посредничества относится взаимодействие, представленное на схеме, где S1 и S2 – субъекты конфликта; П – посредник (медиатор)
А. рефлексивный
Б. эмпатичный
В. смешанный
Г. коньюнктивный
Д. дизьюнктивный
89. В каких случаях надо прибегать к обобщению?
А. обобщение вообще не применяется медиатором
Б. в начале каждой фазы медиации
В. при подведении итога по одному вопросу и переходе к обсуждению другого
Г. когда попросят об этом конфликтующие стороны
90. К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?
А. «избегающий»
Б. «сотрудничающий»
В. «компромиссный»
Г. «отрицающий»
Д. «дезориентирующий»
91. Как называется техника медиатора, предполагающая обобщение того, что сказал кто-то другой, но своими словами, позволяющее медиатору убедиться, насколько правильно он понял сказанное
А. визуализация
Б. перефразирование
В. резюмирование
Г. пересказ
92. Сознательно выработанные (натренированные) реакции, позволяющие субъекту сохранять не только эмоционально-психологическую стабильность в конфликте, но и способность ясно мыслить и принимать те решения, которые соответствуют поставленным целям и задачам
А. фрустрация
Б. стрессоустойчивость
В. эмпатия
Г. аффект
Д. стресс
93. Какова цель рефрейминга в процессе медиации?
А. стимулировать участников к обсуждению
Б. внимательно слушать, чтобы понять все правильно

В. уточнить неясные моменты в рассказе участника
Г. блокировать угрозы, нападки, оскорбления участников в адрес друг друга
94. Когда был принят федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)?
А. 10 января 2000 г.
Б. 16 сентября 2015 г.
В. 7 июля 2010 г.
Г. 30 августа 2011 г.
95. Методика стимуляции творческой активности и продуктивности, которая предполагает быстрое нахождение различных вариантов разрешения конфликта:
А. рефлексия
Б. мозговой штурм
В. фрустрация
Г. коучинг
96. При каких отношениях между участниками возможно конструктивное разрешение конфликта?
А. односторонне противоречиво-положительные
Б. односторонне положительно-отрицательные
В. взаимно-положительные
Г. взаимно-противоречивые
Д. взаимно-отрицательные
97. Что предполагает компромисс как способ урегулирования конфликта?
А. взаимные уступки
Б. навязывание одной из сторон своего решения
В. односторонние уступки
Г. избегание принятия решения
98. Что предполагает сотрудничество (консенсус) как способ урегулирования конфликта?
А. избегание принятия решения
Б. односторонние уступки
В. выработку альтернативного решения, которое будет устраивать обе стороны конфликта
Г. взаимные уступки
99. Какой метод разрешения конфликта предполагает удовлетворение интересов только одной стороны через подавление интересов другой?
А. приспособление
Б. конкуренция
В. компромисс
Г. избегание
100. Имеют ли медиаторы право рекламировать свои услуги в качестве медиатора?
А. медиаторы вправе рекламировать свою деятельность только в той организации, где они работают
Б. не имеют право рекламировать свою деятельность
В. медиаторы вправе рекламировать свою деятельность только отдельным категориям населения
Г. медиаторы вправе рекламировать свою деятельность профессиональным, правдивым и достойным образом

2. Вопросы в открытой форме.

1.Процесс медиации предполагает поиск ……
2. Медиатор не принимает, не выносит и не навязывает им никаких готовых решений. Он лишь ……

3.В современной мировой практике под судебной медиацией принято понимать……
4. Причинами, которые препятствуют интенсивному развитию медиации в России, являются ……
5. При осуществлении своих полномочий медиатор не вправе:
-оказывать какой-либо стороне ……..;
- делать заявления о …….;
- вносить предложения о……..;
- осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации ……
6. При выявлении обстоятельств, способных повлиять на независимость и беспристрастность медиатора, он обязан……..
7. Юридической консультация в контексте медиации отличается от традиционной юридической консультации тем, что она направлена на…….
8. При юридических разъяснениях способность адвоката к самоанализу оказывается в особой степени востребованной, поскольку ……
9. Профессия медиатор относится к группе профессий, имеющих особое положение, облеченное доверием, поскольку ……
10. Основная цель этапа «формирование повестки дня» заключается в том, что…….

3. Вопросы на установление соответствия

1. Установите соответствие между методом работы медиатора и его описанием:

Отражение	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
Активное слушание	умение выделить главное в речи участников, направляя участников и мотивируя их к дальнейшему продвижению
Looping или петля понимания	краткий пересказ своими словами того, что сказал другой человек
Резюмирование	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»

2. Соотнесите принцип восстановительной медиацией с его описанием:

Добровольность участия сторон	Ведущий восстановительных программ обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути восстановительной программы, ее процессе и возможных последствиях их участия или неучастия в программе
Информированность сторон	Ведущий восстановительных программ отвечает за безопасность участников на совместной встрече в восстановительной программе, а также за соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации

Нейтральность ведущего восстановительных программ	Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.
Ответственность сторон и ведущего	Ведущий восстановительных программ в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта

3. Установите соответствие между моделью медиации и ее отличительными чертами:

1Сближенная модель	А.предполагает проведение процедуры одним из сотрудников суда , как правило, специально обученным действующим судьей. В да нном случае судебное разбирательство по делу также приостанав ливается, но медиация проводится в здании суда, а в случае закл ючения сторонами соглашения об урегулировании спора оно тут же протоколируется в качестве мирового судьей-медиатором.
2Интегрированна я модель	Б.процедуру медиации проводит действующий судья-медиатор, который помимо своей основной деятельности по осущ ествлению правосудия занимается медиацией, принимая дела от с воих коллег-судей
	В.медиация представляет собой стороннюю по отношению к суде бному разбирательству процедуру, однако непосредственно связан а с ним, так как во время проведения медиации суд занимает вы жидательную позицию и откладывает совершение дальнейших пр оцессуальных действий до получения результатов примирительной процедуры

4. Соотнесите способ разрешения конфликта с его сутью:

Соперничество	ущемление собственных интересов, уступки одного человека ради выгоды другого
Приспособление	Выработка альтернативного решения, которое будет удовлетворять всех участников конфликта
Избегание	Взаимные уступки для разрешения конфликта
Сотрудничество	навязывание другому оппоненту предпочтительного для себя решения
Компромисс	игнорирование, избегание и фактическое отрицание конфликта

4.Вопросы на установление последовательности

1. Установите правильную последовательность в этапах Я-сообщения:

А. Сообщение чувств.

Б. Наблюдение, сообщение реального факта

В. Выражение просьбы

Г. Сообщение потребности, которая не удовлетворяется.

2. Установите правильную последовательность в этапах проведения медиации:

А. Вступительное слово медиатора

Б.Дискуссия

В.Кокус

Г. Презентация сторон

Д. Формирование повестки дня

Е.Подготовка соглашения

Ж. Выработка предложений

З. Выход из медиации

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	*Оценка по дихотомической шкале*
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	*Оценка по 5-балльной шкале*
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов.**

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Компетентностно-ориентированная задача №1.

Вы – руководитель организации. Назначили вас на эту должность сравнительно недавно. Один из подчиненных игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Проанализируйте ситуацию. Какое решение конфликта в данной ситуации вы можете предложить? Обоснуйте решение. Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов вам следует использовать, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал

тактических и стратегических решений в управлении, которые провоцируют подобные конфликты?

Компетентностно-ориентированная задача №2

Проанализируйте ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОБ АЛЬТЕРНАТИВНОЙ ПРОЦЕДУРЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ С УЧАСТИЕМ ПОСРЕДНИКА (ПРОЦЕДУРЕ МЕДИАЦИИ).

Какие, на ваш взгляд, принципы медиации делают эту процедуру привлекательной для конфликтующих сторон? Почему медиацию относят к альтернативным способам разрешения колнфликта?

Компетентностно-ориентированная задача №3

Вы приходите домой очень голодной и мечтаете о вкусном ужине. Пройдя на кухню, обнаруживаете, что ужин уже съеден вашими домочадцами. Вам очень хочется устроить скандал, но вместо этого вы предоставляете ОК-сообщение, чтобы предотвратить подобную ситуацию в следующий раз.

Составьте и приведите пример ОК-сообщения для предотвращения подобной ситуации в следующий раз по схеме: факт-эмоция-потребность-просьба

Компетентностно-ориентированная задача №4

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

Что должно быть указано в правилах проведения процедуры медиации, утвержденных организацией? Составьте примерный список таких правил. Нужно ли владеть основами правовых знаний для составления таких правил? Нужно ли знать природу конфликта, детерминирующие его факторы, особенности динамики протекания конфликтов в различных сферах, возможные способы работы с ними, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтами для составления таких правил?

Компетентностно-ориентированная задача №5

Перед вами примерная вступительная речь медиатора. Продемонстрировал ли медиатор способность использовать в своей речи основы правовых знаний? Можно ли по содержанию его речи сказать, что медиатор имеет способность анализировать конфликтные проблемы, использовать основные положения и методы медиации для решения профессиональных задач? Дайте общую оценку речи медиатора. Выделите положительные и отрицательные моменты. Внесите свои предложения по корректировке данной речи, если таковые у вас имеются.

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

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

- Для начала хотелось бы отметить ваше мужество в том, что Вы нашли в себе силы для решения сложной конфликтной ситуации мирным цивилизованным путем при помощи медиации. Надеюсь, что эта процедура поможет Вам выработать жизнеспособное и

взаимовыгодное решение по урегулированию существующего конфликта на условиях *взаимного уважения и терпения друг к другу*. Я, в свою очередь, также обещаю Вам уважительно и внимательно относиться к вашим чувствам и мнениям.

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

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

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

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

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

- Что Вы ожидаете от процедуры?

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

- Можете ли Вы отключить сотовые телефоны?

- Хочу уточнить, есть ли третья сторона, которая может повлиять на решение кого-либо из Вас?

- Все ли понятно или нужны дополнительные разъяснения?

- Кто начнет первым?

Компетентностно-ориентированная задача №6

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Проанализируйте ситуацию. Как вы оцениваете действия руководителя в качестве посредника по разрешению конфликта? Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Какие варианты разрешения конфликта вы можете предложить с учетом норм этики и нравственности?

Компетентностно-ориентированная задача №7

Иван Сергеевич Владимиров работает мастером на телефонном узле. Он спокоен и малоразговорчив. Окружающие считают, что он замкнут и не слишком умен, но работает Иван Сергеевич хорошо: им довольны и жильцы домов, которые он обслуживает, и

начальство. После окончания школы Иван Сергеевич пытался поступить в институт, но потерпел неудачу. После армии он сразу женился и пошел работать, так как надо было обеспечивать семью. Сейчас сын и дочь учатся в школе, жена работает начальником отдела сбыта филиала одной из зарубежных компаний. Материальных проблем семья не испытывает. В свободное время Владимиров любит читать техническую литературу и конструировать различные приборы.

Проанализируйте проблему, используя основные положения конфликтологии. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы, возможные способы работы с ним, условия, обеспечивающие предупреждение подобных конфликтов. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Разработайте систему мотивации для данного работника в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу (см. рисунок ниже). Может ли это помочь в разрешении данного конфликта? Обоснуйте свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача №8

Лев Николаевич Смирнов год назад окончил институт и в настоящее время работает экономистом в финансовом отделе крупной компании. Начальник отдела считает его способным и подающим надежды сотрудником, поэтому после трех месяцев испытательного срока рекомендовал зачислить его в штат. Сослуживцы уверены, что их молодой коллега очень увлечен работой, так как он часто забывает об обеденном перерыве и не ходит в столовую. Однако пока никто в компании не знает, что Смирнов очень впечатлителен: малейшая неприятность может вывести его из равновесия. Он болезненно переживает любую обиду, но если никто не проявляет пристального внимания к его работе, не задевает его, то он работает очень четко и аккуратно. Два месяца назад Лев Николаевич женился, и жена переехала в двухкомнатную квартиру, где он жил с родителями.

Проанализируйте проблему, используя основные положения конфликтологии. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы, возможные способы работы с ним, условия, обеспечивающие предупреждение подобных конфликтов. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Разработайте систему мотивации для данного работника в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу. Может ли это помочь в разрешении данного конфликта? Обоснуйте свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача №9

После сильного снегопада в садоводческом товариществе была прочищена только главная дорога, и невозможно было проехать. Хозяева домов договорились добровольно нанять трактор за собственные деньги и расчистить дорожку. Один сосед был в командировке, поэтому за него деньги за расчистку снега сдали остальные хозяева домов, намереваясь их забрать после его приезда. Однако вернувшийся из командировки сосед заявил, что он деньги сдавать не собирается, потому что никакого согласия на сдачу денег за расчистку снега он не давал.

Какой выход из конфликтной ситуации вы можете предложить? Целесообразно ли ее решать с помощью медиатора?

Компетентностно-ориентированная задача №10

Ознакомьтесь с отрывком из сборника материалов «Технологии восстановительной медиации (Школьные службы примирения)» (Составитель и ответственный редактор Р.А.Бачков. Ставрополь, 2013. – 206 с.).

Сегодня происходит медленное освоение идеологии необходимости работы с конфликтами, публикуются учебники по конфликтологии, но управление конфликтами как

осознанное действие (а не в форме знания о конфликтах) в большинстве школ не происходит. Не способствует участию взрослых в разрешении детских конфликтов и педагогическая доктрина. Как отмечает Г.П. Щедровицкий: «…во многих педагогических работах высказывается отрицательное отношение к воспитанию методом “конфликтов“. Считается, что педагог-воспитатель не должен их создавать и не должен ими пользоваться в воспитательных целях. Эта позиция неоправданна. “Конфликты“ (или разрывы) во взаимоотношениях между детьми постоянно возникают. И задача воспитателя состоит совсем не в том, чтобы стараться избежать их, а в том, чтобы использовать их в целях воспитания. Больше того, наверное, можно сказать, что без этих конфликтов воспитание вообще невозможно. Единственный результат указанной педагогической доктрины избегания конфликтов состоит в том, что педагог-воспитатель теряет возможность управлять детскими конфликтами и действительно воспитывать детей. Думается, что вербализм в воспитании и есть следствие этой доктрины. А если мы хотим воспитывать реально, то нам, очевидно, придется руководить конфликтами, а это значит также и создавать условия для них. Второй важнейший момент в ситуациях воспитания – это создание таких условий и такая постановка дополнительной задачи, чтобы предметом деятельности и сознания детей становились их взаимоотношения с другими детьми и воспитателями».

Проанализируйте представленную проблему. Согласны ли Вы с позицией Г.П. Щедровицкого? Как вы считаете, что значит воспитание методом “конфликтов»? Является ли этот метод эффективным? Что значит «руководить конфликтами» и какая система мер под этим подразумевается? Нужны ли педагогу правовые знания при руководстве конфликтом? Нужно ли педагогу для управления конфликтом знать природу конфликта, его структуру, виды, детерминирующие факторы, особенности динамики протекания конфликтов в школьных коллективах, возможные способы работы с ними, условия, обеспечивающие предупреждение, разрешение и управление конфликтами и миром?

Компетентностно-ориентированная задача №11

Конфликтолог Ирина Петровна была приглашена руководителем организации как специалист, который сможет исправить проблему высокой конфликтности в группе. Руководитель так сформулировал свой запрос: «Ну разберитесь, в чем дело. Вместо того, чтобы усердно работать, они выясняют отношения друг с другом, да еще и меня втягивают в свои разборки». В ходе наблюдения за группой Ирина Петровна сделала первые выводы: высокая требовательность руководителя; низкий уровень доверия членов организации друг к другу; язвительная неконструктивная критика в адрес друг друга; собственное субъективное мнение членов организации при отсутствии обсуждения вопросов групповой жизни; неудовлетворенность принадлежностью к организации; низкая степень взаимопомощи; недостаточная информированность членов организации обо всех аспектах ее внутренней жизни.

Проанализируйте ситуацию. Может ли Ирина Петровна выступить в качестве медиатора? Какие мероприятия вы порекомендуете включить для организации конфликтологического сопровождения деятельности организации?

Компетентностно-ориентированная задача №12

К вам на медиацию пришли брат и сестра. После смерти родителей у них есть спорный вопрос по поводу раздела оставшегося наследства. Завещание родители не оставили, но устно перед смертью высказали несколько напутствий по поводу раздела между ними наследства. Сестра готова выполнить волю родителей, а брат – нет. Он считает это несправедливым и чувствует себя обделенным.

Составьте примерную речь медиатора перед процедурой медиации.

Компетентностно-ориентированная задача №13

Александр Петрович Семенов окончил Московский авиационный институт, защитил кандидатскую диссертацию и работал старшим научным сотрудником в одном из НИИ. Являясь натурой творческой, он постоянно стремился реализовать себя в новых разработках, пользовался заслуженным уважением руководства и коллег по работе. Свою работу он любил и отдавал ей все силы. Ему нравилось, когда его хвалили и ставили в пример, однако и разумную критику воспринимал спокойно. После начала перестройки в НИИ, где работал Александр Петрович, постепенно прекратили финансирование практически всех исследований, и сотрудники начали искать новые места работы. Семенов А.П. получил второе высшее экономическое образование и в настоящее время является начальником отдела маркетинга компании «Смена», производящей оборудование для мини-пекарен. Компания хорошо зарекомендовала себя на рынке, имеет хорошую репутацию среди своих постоянных клиентов.

Проанализируйте проблему, используя основные положения конфликтологии. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы, возможные способы работы с ним, условия, обеспечивающие предупреждение подобных конфликтов. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Разработайте систему мотивации для данного работника в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу. Может ли это помочь в разрешении данного конфликта? Обоснуйте свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача №14

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт, сопровождающийся угрозами в адрес друг друга, оскорблениями, слезами.

Проанализируйте ситуацию. Как вы думаете, в чем причина конфликта? Какие технологии разрешения корпоративных конфликтов следует разработать, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал тактических и стратегических решений в управлении, которые провоцируют подобные конфликты? Целесообразно ли к разрешению данной ситуации привлечь медиатора?

Компетентностно-ориентированная задача №15

Соедините ладони рук на уровне груди, а затем надавите правой ладонью на левую. По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится.

Какую идею для обсуждения на основе данного упражнения можно предложить на занятиях по психологии или тренингах?

Компетентностно-ориентированная задача №16

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу распределения обязанностей и трудовых функций пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Проанализируйте ситуацию. Какие действия нужно предпринять руководителю, чтобы нормализовать психологический климат в группе и обеспечить эффективное производство? Насколько важно участие руководителя в качестве посредника при разрешении возникших конфликтных ситуаций?

Компетентностно-ориентированная задача №17

Руководитель организации Николай Иванович, общаясь со своими сотрудниками употреблял фразы типа: «Я жду вас в 16 часов у себя в кабинете», «К 17.00 отчет должен лежать у меня на столе», «Меня не интересуют ваши обстоятельства, в 18.00 я жду вас с подготовленной информацией по этому вопросу». Некоторые сотрудники безропотно выполняли приказания Николая Ивановича. Некоторые пытались парировать в ответ, но Николай Иванович категорично «сводил на нет» все их возражения. Некоторые за спиной руководителя в беседах с коллегами возмущались данной ситуацией и грозились высказать начальнику все в лицо. Обстановка была напряженной.

Проанализируйте ситуацию. Какую позицию в общении с сотрудниками занял руководитель? Является ли эта позиция конструктивной для общения с сотрудниками? Можно ли сказать, что руководитель обеспечивает конфликтологическое сопровождение деятельности организации? Какое ваше мнение по поводу конфликтогенного потенциала организации? Какие технологии разрешения корпоративного конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал решений руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача №18

Прочитав высказывание, в котором отражены основные принципы и правила общения, выполните следующее задание. Объясните, как вы понимаете смысл афоризма с научной точки зрения. Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни. Можно ли данное высказывание принять для себя как способ предупреждения конфликта и нейтрализации агрессии?

Мы должны стремиться не к тому, чтобы всякий нас понимал, а к тому, чтобы нас нельзя было не понять.

Вергилий

Компетентностно-ориентированная задача №19

Ирина Матвеевна Кравцова — старший мастер завода «Станколит». На завод она пришла сразу после школы и работает там уже более 25 лет. Все сотрудники ее хорошо знают и любят за веселый и неунывающий характер, за готовность помочь людям в трудную минуту. Она радостно сообщает всем о своих достижениях, но не скрывает и огорчений.

Несмотря на большой стаж работы, Ирина Матвеевна охотно прислушивается к советам и старается их выполнять. Кравцова И.М. гордится тем, что относится к известной на заводе рабочей династии: ее отец, муж, сын и дочь работают на «Станколите». В свое время Ирине Матвеевне предлагали продолжить образование, но ей нравилась ее профессия и не хотелось снова садиться за парту. Теперь она иногда жалеет о своем отказе: ей кажется, что образование открыло бы перед ней новые возможности служебного роста.

Проанализируйте проблему, используя основные положения конфликтологии. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы, возможные способы работы с ним, условия, обеспечивающие предупреждение подобных конфликтов. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Разработайте систему мотивации для данного работника в соответствии с пирамидой потребностей А. Маслоу. Может ли это помочь в разрешении данного конфликта? Обоснуйте свою точку зрения.

Компетентностно-ориентированная задача №20

Антона назначили руководителем небольшого отдела. В отделе было десять штатных сотрудников, с которыми он быстро наладил деловые отношения благодаря своей активности,

обаянию, умению налаживать контакты, неравнодушию к общему делу. И только с Иваном Николаевичем ему было трудно. Он был замкнут, на многие вопросы отвечал односложно, часто чувствовал себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации конкретного разговора, так как все это казалось недостойным его внимания и усилий.

Проанализируйте ситуацию. Иван Николаевич относится к типу сотрудников «неприступный». В чем причина такого поведения»? Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему. Целесообразно ли для разрешения данного конфликта обращаться к медиатору?

Компетентностно-ориентированная задача №21

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

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

Компетентностно-ориентированная задача №22

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам, иронизировал по поводу качества его работы и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Проанализируйте ситуацию. Дайте примерную экспертную оценку конфликтогенного потенциала организации. Правильно ли поступил начальник в данной ситуации? Должен ли руководитель нести ответственность за разрешение данной конфликтной ситуации? Целесообразно ли для разрешения данного конфликта обращаться к медиатору?

Компетентностно-ориентированная задача №23

Ваша подруга работает в организации уже давно. Ее все устраивало: зарплата, характер работы, взаимоотношения в коллективе и с руководителем в частности. Но недавно пришел новый руководитель, который не отличался трудолюбием, профессионализмом, воспитанностью, высокими интеллектуальными способностями. Но при этом он все время был всем не доволен, пытался перебросить все свои обязанности на подчиненных. В один прекрасный день вы услышали от подруги: «Как меня измотали отношения с шефом. Наверное, уйду отсюда».

Проанализируйте ситуацию. Какой вид слушания вы должны применить в данной ситуации? Приведите в качестве примера конкретные фразы. Которые вы можете сказать подруге. Какие технологии разрешения корпоративного конфликта вы можете предложить, чтобы минимизировать конфликтогенный потенциал решений в управлении данной организацией?

Компетентностно-ориентированная задача №24

В офисе всем сотрудникам приходится терпеливо выслушивать рассказы обо всех победах и достижениях Ивана Петровича на личном фронте и профессиональном поприще. Это

часто раздражает людей, потому что достижения его, как правило, заурядные и нет никакого смысла акцентировать на них внимание. Некоторые сотрудники просто молча выслушивают его, кто-то за спиной Ивана Петровича насмехается над ним и отпускает злые шуточки, а кто-то начинает с ним ругаться и выкрикивать фразы: « Ну сколько можно это слушать? Вы забили голову своими рассказами, а людям, между прочим, надо заниматься делом! Тоже мне достижение!»

Проанализируйте ситуацию. Тип личности Ивана Петровича – «хвастун». В чем причина такого поведения»? Дайте рекомендации по поводу стратегии поведения сотрудников по отношению к нему.

Компетентностно-ориентированная задача №25

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

Что должно быть указано в принципах проведения процедуры медиации, утвержденных организацией? Составьте примерный список таких принципов. Нужно ли знать кодекс медиаторов России для составления таких принципов?

Компетентностно-ориентированная задача №26

Когда вы приходите домой после занятий в университете, вам хочется отдохнуть и побыть в тишине. Но ваш младший брат в это время включает музыку на всю громкость. Вам очень хочется поскандалить с ним из-за такого неуважительного отношения к вам, но вместо этого вы пробуете использовать ОК-сообщения для предотвращения конфликта.

Составьте и приведите пример ОК-сообщения для предотвращения подобной ситуации в следующий раз по схеме: факт-эмоция-потребность-просьба

Компетентностно-ориентированная задача №27

Соедините ладони рук на уровне груди, а затем надавите правой ладонью на левую. По опыту проведения этого упражнения известно, что левая рука начинает бессознательно оказывать сопротивление, хотя такой инструкции или демонстрации таких действий ведущим не производится.

Какую идею для обсуждения на основе данного упражнения можно предложить на занятиях по психологии или тренингах?

Компетентностно-ориентированная задача №28

Ваша подруга очень расстроена по поводу того, что она поссорилась со своим парнем. Она возмущена тем, что он зарабатывает недостаточно денег для «достойного существования» в современное время. Парень возмущается в ответ, считая ее меркантильной особой. Ваша подруга переживает из-за этой проблемы, плачет, но считает свое мнение правильным.

Приведите в качестве примера конкретные речевые и неречевые клише, которые вы будете при этом использовать. Как разрешить данную конфликтную ситуацию? Будет ли для разрешения конфликта иметь значение общение в корректной форме?

Компетентностно-ориентированная задача №29

В кодексе медиаторов России сказано, что Целью данного Кодекса служит содействие внедрению и развитию института медиации в России, определение основных этических и нравственных норм и принципов деятельности для лиц, занимающихся медиацией в любой сфере, и информирование общества и потенциальных пользователей медиативных услуг о медиации как самостоятельной альтернативной процедуре разрешения споров.

Определите 10 основных этических и нравственных норм и принципов деятельности медиатора, которые целесообразно применять в медиативной практике.

Компетентностно-ориентированная задача №30

Ваша сестра постоянно берет ваши вещи без спроса. Вас это очень раздражает, и вы все время порываетесь начать скандал.

Составьте и приведите пример ОК-сообщения для предотвращения подобной конфликтной ситуации в следующий раз по схеме: факт-эмоция-потребность-просьба

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	*Оценка по дихотомической шкале*
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	*Оценка по 5-балльной шкале*
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и

разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.