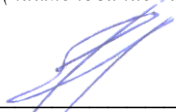


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 13.11.2024 09:30:57  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:  
Заведующий кафедрой  
КОММУНИКОЛОГИИ И ПСИХОЛОГИИ  
*(наименование кафедры полностью)*

  
Е.А. Никитина  
*(подпись)*

«29» марта 2024 г.

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

Особенности медиативного подхода  
*(наименование дисциплины)*

37.03.02 Конфликтология  
*(код и наименование ОПОП ВО)*

# **1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

## **1.1 КЕЙС-ЗАДАЧИ**

### **ТЕМА №1 ИНФОРМАЦИЯ В МЕДИАЦИИ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КАРТИН МИРА В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ**

#### **КЕЙС-ЗАДАЧА №1**

Пятиклассники поссорились из-за того, что накануне перепутали папки с учебниками: каждый принес домой не свою папку. Несмотря на то, что учебники одинаковые и домашнее задание каждому из пятиклассников выполнить удалось, на первом уроке утром произошла словесная перепалка. После этого один из учащихся бросил рюкзак в своего оппонента. Тот ответил тем же. Учительница попросила ребят после урока пройти в кабинет директора и там объяснить свое поведение.

*Проанализируйте ситуацию и подумайте, какие действия необходимо предпринять на каждом из этапов медиации для успешного разрешения конфликта.*

#### **КЕЙС-ЗАДАЧА №2**

После урока физкультуры девятиклассница решила побросать баскетбольный мяч в кольцо. Она не рассчитала движений и случайно попала мячом в семиклассницу, которая направлялась в раздевалку. Девочка не пострадала, но были разбиты ее очки. Состоялась беседа учащихся и их родителей с директором школы и учителем, девятиклассница принесла извинения, а ее родители возместили стоимость ремонта оправы очков. Однако девочки не помирились и продолжали при встрече в школе обмениваться издевательскими репликами в адрес друг друга. Девятиклассница пообещала отомстить за ругательства. Наконец, обе девочки согласились на участие в процедуре медиации.

*Проанализируйте ситуацию и разработайте краткий план действий. Как вы поступите в роли медиатора на каждом из этапов процедуры медиации конфликта?*

- 1 Введение в процесс медиации. Ваши действия:
- 2 Презентация сторон конфликта. Ваши действия:
- 3 Общая сессия. Ваши действия:
- 4 Процедура медиации. Ваши действия:
- 5 Выход из медиации. Ваши действия:
- 6 Постмедиативное сопровождение. Ваши действия:

### КЕЙС-ЗАДАЧА №3

«Наступил довольно неловкий момент. Я с самого начала привык оперировать самостоятельно, без подсказок, по заранее продуманному до мелочей плану. А когда тебе ассистирует старший, он обязательно будет допытываться, его суждения могут не совпадать с твоими, тебе придется работать по его указке, то есть в нарушение собственного плана, или вступать с ним в спор, что во время операции бестактно, недопустимо, вредно для дела. И я сказал учителю: – Николай Николаевич, поймите меня правильно... Операция предстоит долгая и, боюсь, окажется утомительной для вас. Мы постараемся с ней справиться. Нам будет лучше, если вы, стоя за нашими спинами, поддержите советами... Николай Николаевич взглянул на меня с недоумением, не сразу, кажется, поняв, что такое я ему говорю. <...> Он прошелся по комнате от стены к стене, постоял у окна, потом сказал: – Наверное, ты прав. Я не уловил в его голосе и тени обиды. Надев снова рубашку, халат, он проследовал в операционную».

*Прочтите фрагмент автобиографии выдающегося хирурга Фёдора Григорьевича Углова (1904-2008). К какой стратегии (или стратегиям) поведения можно отнести действия героев? Можно ли ситуацию назвать конфликтной?*

### КЕЙС-ЗАДАЧА №4

Накануне своего дня рождения ты звонишь и пишешь друзьям, приглашая их в гости. Все ответили, что постараются быть. Сделана уборка в комнате, куплен торт, подготовлены красивые чашки. В день рождения в назначенный час никто из приглашенных не пришел. Более того, не было ни звонков, ни сообщений. Ты решаешь никому больше не звонить и провести день рождения с родителями.

Варианты действий:

Расстроюсь, но своей обиды не покажу

Отправлю всем сообщения и отменю праздник

Угощу друзей вкусностями на следующий день в школе

Буду размышлять, какое мое действие обидело сразу всех друзей

Буду весело праздновать с родителями, пусть друзья завидуют

Ваш вариант

*Проанализируйте ситуацию и выберите из предложенных вариантов действий те, которые наиболее полно соответствуют стратегии компромисса. При необходимости предложите свой вариант или дополните имеющиеся.*

**Шкала оценивания: 5 балльная.**

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 (нестандартное) 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 не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0-2 балла** (или оценка **«неудовлетворительно»**) выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## **ТЕМА №2 РАБОТА С ИНТЕРЕСАМИ СТОРОН. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТОРОН, ЭКСПЕРТОВ И ИНЫХ ЛИЦ К УЧАСТИЮ В ПРОЦЕДУРЕ МЕДИАЦИИ**

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №1**

*Прочтите отрывок из повести Владимира Клавдиевича Арсеньева «Дерсу Узала». Какая стратегия поведения была выбрана главным героем в этой неожиданно возникшей конфликтной ситуации?*

«Незадолго до сумерек, немного не доходя реки Хабагоу, мы нашли еще одну жилую юрту и около нее стали биваком. В юрте была молодая женщина с двумя малыми детьми; муж ее тоже был на охоте. <...> После ужина я попросил ее разменять мне десять рублей. <...> Вдруг я увидел на глазах ее слезы. – Она говорит, – ответил мне Дерсу, – что ты дал ей одну бумажку, а из коробки взял десять. Я сказал ей, чтобы она не беспокоилась, что я ее не обману и, когда муж ее придет, то увидит, что я поступил правильно. Но удэхайка отвечала, что муж ее тоже не понимает счета в деньгах, и продолжала заливаться слезами. Чтобы успокоить ее, я отказался от размена денег, положил рублевые бумажки обратно, взял назад свою десятирублевку и подарил ей новенький серебряный полтинник. Тревога мигом сбежала с ее лица; сквозь слезы она улыбнулась, затем принялась угощать нас чумизной кашей с рыбьей икрой и снова стала расспрашивать о жизни удэхайцев, живущих по ту сторону Сихотэ-Алиня».

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №2**

Один из учащихся школы разместил на своей страничке в социальной сети в качестве статуса одну из понравившихся песен Димы Билана. Неожиданно другие учащиеся стали оставлять на страничке унижительные комментарии, что настоящие пацаны должны слушать только серьезную музыку. Так продолжалось несколько дней, в итоге учащийся был вынужден удалить свою страничку. Узнав об этом, классный руководитель, на страницу

которой подписаны все учащиеся, разместила ту самую песню у себя. Также она заблокировала странички обидчиков, оставив краткое сообщение, что возобновит общение в социальной сети лишь после того, как каждый из них разместит ссылку на ту самую песню.

*Проанализируйте ситуацию. Почему учитель решил не прибегать к медиации? Эффективна ли она при буллинге?*

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №3**

Рассерженная покупательница подошла к стойке администратора в крупном магазине бытовой техники. Она рассказала, что накануне приобрела телевизор и подробно расспросила, как его подключить. Она выполнила все рекомендации, но телевизор так ничего и не показывает. Администратор выслушал и ответил, что ничем не может помочь. Он посоветовал заплатить деньги и вызвать на дом мастера для настройки и подключения телевизора. Покупательница пообещала написать жалобу на продавца и администратора за непрофессионализм, а всем знакомым отсоветовать покупать что-либо в этом магазине.

*Как вы думаете, мог ли администратор уладить эту конфликтную ситуацию? Каких профессиональных качеств он не смог проявить? Чьи действия более возмутили покупательницу – продавца или администратора?*

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №4**

Вы работаете как медиатор и вам поступил запрос на проведение медиации по сложному конфликту между двумя крупными компаниями. Одна из сторон настаивает на участии в процессе определенного эксперта в области права, который имеет репутацию специалиста в данной сфере. Однако другая сторона не согласна с выбором этого эксперта и предлагает пригласить другое лицо. Ваша задача состоит в том, чтобы убедить обе стороны важности привлечения к процедуре медиации именно этого эксперта, который сможет нейтрально и объективно помочь решить спор.

*Как вы справитесь с этой ситуацией, учитывая интересы обеих сторон и значимость правильного выбора эксперта для успешного разрешения конфликта?*

**Шкала оценивания: 5 балльная.**

**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 (нестандартное) 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 не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0-2** балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## **ТЕМА №3 ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ ИЗ СЕМЕЙНЫХ, ТРУДОВЫХ, ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ДРУГИХ ОТНОШЕНИЙ С ПОМОЩЬЮ МЕДИАЦИИ**

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №1**

Супруги Ивановы находятся в процессе развода и не могут прийти к согласию относительно раздела имущества. В их собственности находится квартира, загородный дом, автомобиль и мебель. Супруги имеют двух несовершеннолетних детей.

*Предложите варианты разрешения этого конфликта с помощью семейной медиации. Какие аспекты следует учесть при проведении медиации? Как медиатор может помочь супругам достичь соглашения?*

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №2**

Работник Петров обратился к работодателю с жалобой на несправедливое увольнение. Работодатель утверждает, что увольнение было проведено в соответствии с процедурой, предусмотренной трудовым законодательством.

*Какие аспекты трудовой медиации следует учесть в данной ситуации? Какие преимущества может предоставить медиация для работника и работодателя? Как можно использовать медиацию для разрешения данного конфликта?*

### **КЕЙС-ЗАДАЧА №3**

Два предпринимателя, Иванов и Петров, заключили договор о сотрудничестве, но вскоре между ними возникли разногласия по поводу выполнения условий договора. Иванов считает, что Петров не выполнил свои обязательства, а Петров утверждает, что выполнил все условия договора.

*Как экономическая медиация может помочь предпринимателям разрешить этот конфликт? Какие аспекты экономической медиации следует учитывать в данной ситуации? Как медиатор может способствовать достижению взаимовыгодного решения?*

## КЕЙС-ЗАДАЧА №4

Соседи по дачному участку, Сидоров и Кузнецов, не могут договориться о границе между своими участками. Они обратились к медиатору за помощью в разрешении этого конфликта.

*Какие методы и подходы может использовать медиатор для разрешения этого спора? Какие аспекты медиации следует учесть в этой ситуации? Как медиация может способствовать установлению дружественных отношений между соседями?*

**Шкала оценивания: 5 балльная.**

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 (нестандартное) 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 не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0-2 балла** (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## ТЕМА №4 ПРОДВИЖЕНИЕ МЕДИАЦИИ И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ В МЕДИАЦИИ

### КЕЙС-ЗАДАЧА №1

Юридическая фирма, специализирующаяся на семейном праве, хочет внедрить услуги медиации для разрешения конфликтов между супругами. Однако сотрудники фирмы не имеют опыта в этой области и не знают, как продвигать медиацию среди клиентов.

*Какие шаги следует предпринять юридической фирме для успешного продвижения медиации? Какие методы и инструменты можно использовать для привлечения клиентов? Как обеспечить высокое качество услуг медиации и сохранить доверие клиентов?*

### КЕЙС-ЗАДАЧА №2

Медиатор, специализирующийся на разрешении трудовых споров, сталкивается с ситуацией, когда один из участников конфликта является его

близким другом. Медиатор опасается, что это может повлиять на объективность и беспристрастность процесса медиации.

*Как медиатор должен поступить в данной ситуации? Какие этические нормы следует соблюдать при разрешении конфликта интересов? Как медиатор может сохранить профессиональную репутацию и доверие участников процесса?*

### КЕЙС-ЗАДАЧА №3

Предпринимательская ассоциация хочет продвигать услуги медиации среди своих членов для разрешения коммерческих споров. Ассоциация планирует организовать серию семинаров и вебинаров о преимуществах медиации, а также предложить своим членам скидки на услуги медиаторов.

*Однако некоторые предприниматели скептически относятся к медиации и считают её неэффективной. Как ассоциации убедить предпринимателей в пользе медиации? Какие аргументы и примеры успешных кейсов можно привести? Как преодолеть скептицизм и недоверие к медиации?*

### КЕЙС-ЗАДАЧА №4

Организация, занимающаяся продвижением медиации, получает финансирование от государственных органов. В связи с этим возникает вопрос о независимости и нейтральности организации в продвижении медиации как альтернативного способа разрешения споров.

*Какие этические принципы следует соблюдать организации при продвижении медиации? Как организация может сохранить независимость и объективность в своей деятельности? Как избежать конфликта интересов и давления со стороны финансирующих организаций?*

**Шкала оценивания: 6 балльная.**

Критерии оценивания:

**5-6 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) 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 не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0-2 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

### ТЕМА №1 ИНФОРМАЦИЯ В МЕДИАЦИИ. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ КАРТИН МИРА В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ

#### 1. Что такое информация в медиации?

- а) Данные, которые используются для принятия решений.
- б) Сведения, передаваемые участниками друг другу.
- в) Объективные факты, не зависящие от восприятия.
- г) Субъективные представления участников о ситуации.

#### 2. Какие виды информации используются в процессе медиации?

- а) Вербальная и невербальная.
- б) Визуальная и аудиальная.
- в) Письменная и устная.
- г) Все перечисленные.

#### 3. Как информация влияет на эффективность медиации?

- а) Помогает участникам понять ситуацию.
- б) Способствует поиску решений.
- в) Ускоряет процесс медиации.
- г) Всё перечисленное.

#### 4. Какие факторы могут влиять на восприятие информации участниками медиации?

- а) Культурные различия.
- б) Языковые барьеры.
- в) Эмоциональное состояние.
- г) Стереотипы и предубеждения.

#### 5. Как участники медиации могут использовать информацию для достижения своих целей?

- а) Для обоснования своей позиции.
- б) Для поиска компромиссов.
- в) Для манипулирования другими участниками.
- г) Для всех перечисленных целей.

#### 6. Информация в медиации – это \_\_\_\_\_

#### 7. Какие стратегии могут быть использованы для управления информацией в процессе медиации?

- а) Активное слушание.
- б) Переформулирование.
- в) Проверка понимания.
- г) Все перечисленные стратегии.

**8. Как медиатор может помочь участникам медиации понять и интерпретировать информацию?**

- а) Задавать вопросы.
- б) Объяснять термины.
- в) Приводить примеры.
- г) Использовать все перечисленные методы.

**9. Какие методы могут быть применены для анализа и оценки информации в процессе медиации?**

- а) Сравнение.
- б) Синтез.
- в) Анализ.
- г) Все перечисленные методы.

**10. Установите правильное соответствие**

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

**11. Как можно использовать информационные технологии в медиации?**

- а) Для обмена документами.
- б) Для видеосвязи.
- в) Для создания презентаций.
- г) Для всего перечисленного.

**12. Какие риски связаны с использованием информационных технологий в медиации?**

- а) Технические сбои.
- б) Негативное влияние на коммуникацию.
- в) Нарушение конфиденциальности.
- г) Все перечисленные риски.

**13. Как культурные различия могут влиять на обмен информацией между участниками медиации?**

- а) Могут затруднять понимание.
- б) Могут приводить к конфликтам.

- в) Могут влиять на интерпретацию.
- г) Все варианты верны.

**14. Как языковые барьеры могут препятствовать эффективному обмену информацией в медиации?**

- а) Ограничивают понимание.
- б) Затрудняют формулирование мыслей.
- в) Мешают выразить чувства.
- г) Все ответы верны.

**15. Какие стратегии можно использовать для преодоления языковых барьеров в медиации?**

- а) Использование переводчика.
- б) Применение наглядных материалов.
- в) Адаптация терминологии.
- г) Все стратегии эффективны.

**16. Как невербальные сигналы могут передавать информацию в процессе медиации?**

- а) Через жесты и мимику.
- б) Позой и интонацией.
- в) Взглядом и расстоянием.
- г) Всем перечисленным.

**17. Какие техники активного слушания могут помочь медиатору лучше понимать информацию, передаваемую участниками?**

- а) Уточняющие вопросы.
- б) Эмпатийные реакции.
- в) Перефразирование.
- г) Все техники полезны.

**18. Как эмоции могут влиять на интерпретацию информации в медиации?**

- а) Искажать восприятие.
- б) Усиливать аргументы.
- в) Замедлять принятие решений.
- г) Все эффекты возможны.

**19. Установите правильную последовательность**

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

1. Сформулировать
2. Информации

- 3. Ведению
- 4. Значимость

**20. Объективная (первичная) информация - это \_\_\_\_\_**

**21. Установите правильное соответствие**

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

**22. Какие подходы могут быть использованы для снижения эмоционального напряжения в процессе обмена информацией?**

- а) Отвлечение внимания.
- б) Юмор и лёгкость.
- в) Поддержка и понимание.
- г) Любые подходящие методы.

**23. Как стереотипы и предубеждения могут исказить восприятие информации в медиации?**

- а) Фильтровать факты.
- б) Формировать ожидания.
- в) Влиять на оценку.
- г) Все искажения возможны.

**24. Какие меры могут быть приняты для предотвращения влияния стереотипов и предубеждений на процесс медиации?**

- а) Осознание собственных стереотипов.
- б) Открытое обсуждение предубеждений.
- в) Нейтрализация предвзятости.
- г) Комплексный подход.

**25. Как прошлый опыт участников может влиять на их восприятие и интерпретацию информации?**

- а) Определяет ожидания.
- б) Влияет на доверие.
- в) Формирует предпочтения.
- г) Любой из перечисленных эффектов.

**26. Какие подходы могут быть использованы для снижения эмоционального напряжения в процессе обмена информацией?**

- а) Отвлечение внимания.
- б) Юмор и лёгкость.

- в) Поддержка и понимание.
- г) Любые подходящие методы.

**27. Как стереотипы и предубеждения могут исказить восприятие информации в медиации?**

- а) Фильтровать факты.
- б) Формировать ожидания.
- в) Влиять на оценку.
- г) Все искажения возможны.

**28. Как информация о картинах мира может быть использована для улучшения эффективности решения конфликтов?**

- а) Позволяет сторонам лучше понять свои интересы.
- б) Способствует более эффективному поиску решений.
- в) Обеспечивает более устойчивое решение конфликта.
- г) Все ответы верны.

**29. Как информация о картинах мира может быть использована для предотвращения повторения конфликтов?**

- а) Помогает сторонам понять корни конфликта.
- б) Способствует выработке механизмов предупреждения конфликтов.
- в) Обеспечивает возможность строить отношения на новых основах.
- г) Все ответы верны.

**30. Какая информация является наиболее важной в процессе медиации?**

- а) Личная информация о сторонах конфликта.
- б) Информация о юридических аспектах конфликта.
- в) Информация о потребностях и интересах сторон.
- г) Информация о предыдущих попытках разрешения конфликта

**31. Как информация о картинах мира сторон влияет на процесс медиации?**

- а) Помогает медиатору лучше понять причины конфликта.
- б) Способствует более эффективному поиску компромиссных решений.
- в) Обеспечивает более глубокое взаимопонимание сторон.
- г) Все ответы верны.

**32. Как медиатор может получить информацию о картинах мира сторон?**

- а) Путем активного слушания.
- б) Задавая вопросы, направленные на выявление ценностей и убеждений.
- в) Анализируя язык тела и невербальные сигналы.
- г) Все ответы верны.

**33. Как медиатор может определить, какие именно факты и обстоятельства важны для сторон конфликта?**

**34. Какую роль играет информация о потребностях и интересах сторон в процессе медиации?**

**35. Как происходит взаимодействие картин мира участников медиации и как это влияет на процесс разрешения конфликта?**

**36. Какие основные источники информации используются в медиации?**

**37. В чём заключается важность открытого и честного обмена информацией между участниками медиации?**

**38. Какие из перечисленных ниже являются основными принципами медиации?**

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

**39. Что представляет собой процесс медиации?**

1. Одностороннее принятие решения медиатором
2. Делегирование полномочий сторонам
3. Обязательное решение конфликта в суде
4. Совместный разговор сторон с посредником для поиска решения

**40. Что является целью медиатора в процессе медиации?**

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

**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:

**31-40 баллов** соответствуют оценке «отлично»;

**21-30 баллов** – оценке «хорошо»;

**11-20 баллов** – оценке «удовлетворительно»;

**10 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».

## **ТЕМА №2 РАБОТА С ИНТЕРЕСАМИ СТОРОН. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ СТОРОН, ЭКСПЕРТОВ И ИНЫХ ЛИЦ К УЧАСТИЮ В ПРОЦЕДУРЕ МЕДИАЦИИ**

**1. Какие цели могут преследовать стороны, участвующие в медиации?**

- а) Разрешение конфликта;
- б) Достижение компромисса;
- в) Получение юридической помощи;
- г) Все вышеперечисленные.

**2. Что такое интересы сторон в контексте медиации?**

- а) Цели, которые стороны хотят достичь в результате разрешения конфликта;
- б) Позиции сторон по спорному вопросу;
- в) Эмоциональные состояния сторон;
- г) Юридические аспекты спора.

**3. Какие факторы могут влиять на формирование интересов сторон?**

- а) Личные ценности и убеждения;
- б) Социальное окружение;
- в) Культурные нормы и традиции;
- г) Всё вышеперечисленное.

**4. Какие стратегии могут быть использованы для выявления интересов сторон?**

- а) Активное слушание;
- б) Задавание открытых вопросов;
- в) Анализ невербальных сигналов;
- г) Все перечисленные.

**5. Какие факторы могут влиять на формирование интересов сторон в процедуре медиации?**

**6. В каких случаях может потребоваться привлечение представителей сторон к участию в медиации?**

- а) Если одна из сторон не может присутствовать лично;
- б) Если стороны не могут самостоятельно выразить свои интересы;
- в) Если необходимо обеспечить конфиденциальность информации;
- г) Во всех перечисленных случаях.

**7. Установите правильную последовательность**

Основанием для начала \_\_\_\_\_ является обращение стороны/сторон к \_\_\_\_\_ с заявлением о проведении процедуры медиации. \_\_\_\_\_ могут

участвовать в медиации лично или, в случае \_\_\_\_\_, через уполномоченных представителей, назначенных сторонами по своему усмотрению.

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

**8. Кто может выступать в роли представителя стороны в процессе медиации?**

- а) Родственники или друзья;
- б) Юристы или адвокаты;
- в) Профессиональные медиаторы;
- г) Любой из перечисленных.

**9. Каковы основные функции представителей сторон в процессе медиации?**

- а) Представление интересов своих клиентов;
- б) Помощь в выражении интересов;
- в) Обеспечение конфиденциальности;
- г) Все перечисленные.

**10. Какие преимущества даёт привлечение экспертов к участию в медиации?**

- а) Повышение объективности процесса;
- б) Расширение знаний о предмете спора;
- в) Улучшение понимания интересов сторон;
- г) Все перечисленные.

**11. Какие недостатки могут возникнуть при привлечении экспертов к медиации?**

- а) Увеличение стоимости процедуры;
- б) Риск предвзятости эксперта;
- в) Сложность в коммуникации между экспертом и сторонами;
- г) Все перечисленные.

**12. Установите правильную последовательность**

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

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



**13. В каких ситуациях может быть полезно привлечение третьих лиц к участию в медиации?**

- а) Когда необходимо независимое мнение;
- б) Когда стороны испытывают сильные эмоции;
- в) Когда требуется дополнительная экспертиза;
- г) В любых из перечисленных ситуаций.

**14. Какие требования предъявляются к третьим лицам, привлекаемым к медиации?**

- а) Нейтральность и независимость;
- б) Компетентность и профессионализм;
- в) Умение слушать и понимать;
- г) Все перечисленные.

**15. Как третьи лица могут способствовать разрешению конфликта в процессе медиации?**

- а) Предоставляя экспертные знания;
- б) Помогая сторонам выразить интересы;
- в) Поддерживая конструктивный диалог;
- г) Выполняя все перечисленные функции.

**16. Какие риски могут возникнуть при привлечении третьих лиц к медиации?**

- а) Потеря нейтральности;
- б) Нарушение конфиденциальности;
- в) Увеличение времени процедуры;
- г) Все перечисленные.

**17. Какие меры могут быть предприняты для минимизации рисков при привлечении третьих лиц?**

- а) Тщательный отбор кандидатов;
- б) Соблюдение этических норм;
- в) Контроль за процессом медиации;
- г) Все перечисленные.

**18. Какие навыки необходимы медиатору для эффективной работы с представителями, экспертами и третьими лицами?**

- а) Коммуникативные навыки;
- б) Навыки активного слушания;
- в) Способность к эмпатии;
- г) Все перечисленные.

**19. Какие роли могут выполнять представители, эксперты и третьи лица в процессе медиации?**

- а) Консультанты;

- б) Наблюдатели;
- в) Участники диалога;
- г) Любая из перечисленных ролей.

**20. Какие принципы должны соблюдаться при работе с представителями, экспертами и третьими лицами в процессе медиации?**

- а) Конфиденциальность;
- б) Нейтральность;
- в) Добровольность;
- г) Все перечисленные.

**21. Какие проблемы могут возникнуть при взаимодействии медиатора с представителями, экспертами и третьими лицами?**

- а) Различия в понимании целей медиации;
- б) Несоответствие ожиданий сторон;
- в) Трудности в установлении доверительных отношений;
- г) Все перечисленные.

**22. Модель медиации – это \_\_\_\_\_**

**23. Какие инструменты могут использовать медиаторы для повышения эффективности процедуры медиации при участии представителей, экспертов и третьих лиц?**

- а) Визуализация интересов сторон;
- б) Использование технологий для обмена информацией;
- в) Организация совместных мероприятий для укрепления доверия;
- г) Применение методов активного слушания.

**24. Какие методы могут помочь медиаторам минимизировать риски при привлечении представителей, экспертов и третьих лиц?**

- а) Тщательный отбор кандидатов;
- б) Заключение соглашений о конфиденциальности;
- в) Обучение и подготовка участников;
- г) Контроль за процессом медиации.

**25. Какие риски могут возникнуть при привлечении представителей, экспертов и третьих лиц к процедуре медиации?**

- а) Потеря контроля над процессом;
- б) Увеличение стоимости процедуры;
- в) Риск утечки конфиденциальной информации;
- г) Снижение мотивации сторон к участию.

**26. Какие меры могут предпринять медиаторы для обеспечения эффективного взаимодействия со всеми участниками процедуры медиации?**

- а) Регулярные встречи и обсуждения прогресса;
- б) Обмен информацией и отчётами о прогрессе;
- в) Создание комфортной атмосферы для открытого общения;
- г) Поддержка и мотивация всех участников.

**27. Какие факторы могут повлиять на успешное привлечение представителей, экспертов и третьих лиц в процедуру медиации?**

- а) Уровень доверия между сторонами;
- б) Готовность сторон к сотрудничеству;
- в) Наличие квалифицированных специалистов;
- г) Финансовые возможности сторон.

**28. Какие стратегии могут использовать медиаторы для привлечения представителей, экспертов и третьих лиц к участию в процедуре медиации таким образом, чтобы это способствовало более быстрому и эффективному разрешению конфликтов?**

**29. Какие стратегии могут использовать медиаторы для привлечения представителей, экспертов и третьих лиц к участию в процедуре медиации таким образом, чтобы это способствовало более быстрому и эффективному разрешению конфликтов?**

- а) Открытое общение;
- б) Чёткое определение ролей и функций участников;
- в) Установление доверительных отношений между всеми участниками;
- г) Проведение предварительных встреч для обсуждения целей и ожиданий.

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

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

**31. Каковы преимущества и недостатки привлечения экспертов к участию в медиации? В каких ситуациях это может быть полезно?**

- а) Повышение объективности процесса, расширение знаний о предмете спора, улучшение понимания интересов сторон; полезно при сложных юридических вопросах или технических спорах;
- б) Увеличение стоимости процедуры, риск предвзятости эксперта, сложность в коммуникации между экспертом и сторонами; полезно в случаях, когда требуется специализированная экспертиза;

в) Оба варианта верны.

**32. Какие требования предъявляются к третьим лицам, привлекаемым к медиации, и как они могут способствовать разрешению конфликта?**

а) Нейтральность и независимость; помощь в разрешении конфликта путём предоставления независимого мнения и содействия диалогу;

б) Компетентность и профессионализм; содействие разрешению конфликта через предоставление экспертных знаний и рекомендаций;

в) Умение слушать и понимать; поддержка сторон в выражении их интересов и чувств.

**33. Как медиатор может обеспечить эффективное взаимодействие со всеми участниками процедуры медиации для достижения наилучшего результата?**

**34. Какие проблемы могут возникнуть при взаимодействии медиатора с представителями, экспертами и третьими лицами и как их преодолеть?**

**35. Что означает принцип поддержки в работе медиатора?**

1. Способность соблюдать прохождение всех фаз медиации

2. Способность поддерживать дисциплину конфликтующих сторон во время медиации

3. Способность поддерживать одну из сторон для принятия выгодного ей решения

4. Способность поддерживать спорящие стороны таким образом, чтобы они могли высказываться свободно и открыто

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

1. Коммуникация

2. Фасилитация

3. Медиация

4. Апперцепция

5. Синхронизация

**37. Какие роли могут выполнять представители, эксперты и третьи лица в процессе медиации и какие принципы должны соблюдаться при работе с ними?**

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

1. Обладает завышенной самооценкой, подозрителен, прямолинеен и негибок

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

### 39. Установите правильное соответствие

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

### 40. Установите правильное соответствие

А. Отражение	1. Умение задавать вопросы, чтобы прояснить для себя ситуацию по следующей схеме: понимание медиатором участника – выражение этого понимания – запрос и получение подтверждения того, что участник чувствует себя понятым
Б. Активное слушание	2. Умение выделить главное в речи участников, направляя участников и мотивируя их к дальнейшему продвижению
В. Looping или петля понимания	3. Краткий пересказ своими словами того, что сказал другой человек
Г. Резюмирование	4. Сосредоточенно слушая сторону конфликта, медиатор как бы сообщает ей: «Вы мне интересны как личность. Я думаю, что то, что вы чувствуете, значимо. Я уважаю ваши взгляды, вашу точку зрения, ваши мысли»

**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:

- 31-40 баллов** соответствуют оценке «отлично»;
- 21-30 баллов** – оценке «хорошо»;
- 11-20 баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- 10 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».

### **ТЕМА №3 ОСОБЕННОСТИ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ ИЗ СЕМЕЙНЫХ, ТРУДОВЫХ, ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ДРУГИХ ОТНОШЕНИЙ С ПОМОЩЬЮ МЕДИАЦИИ**

**1. Семейная медиация – это \_\_\_\_\_**

**2. Трудовая медиация – это \_\_\_\_\_**

**3. Экономическая медиация – это \_\_\_\_\_**

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

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

**5. В чём заключается основная цель медиации при разрешении семейных споров?**

- а) Сохранение семейных отношений;
- б) Раздел имущества;
- в) Определение места жительства детей;
- г) Всё вышеперечисленное.

**6. Какие преимущества даёт процедура медиации при разрешении трудовых споров?**

- а) Быстрое разрешение конфликта;
- б) Снижение нагрузки на суды;
- в) Повышение уровня удовлетворённости сторон;
- г) Всё перечисленное.

**7. Какие особенности имеет процедура медиации в экономических спорах?**

- а) Участие профессиональных медиаторов;

- б) Применение специализированных знаний;
- в) Использование экономических моделей и расчётов;
- г) Всё вышеперечисленное.

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

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

**9. Соотнесите виды семейных конфликтов и их сущность**

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

**10. Кризисная семья – это \_\_\_\_\_**

**11. Какие факторы могут повлиять на успешное разрешение семейных споров с помощью медиации?**

- а) Готовность сторон к сотрудничеству;
- б) Наличие квалифицированных медиаторов;
- в) Поддержка со стороны близких родственников;
- г) Всё перечисленное.

**12. Какие методы могут использовать медиаторы при разрешении трудовых споров?**

- а) Активное слушание;
- б) Анализ интересов сторон;
- в) Разработка предложений по урегулированию спора;
- г) Всё вышеперечисленное.

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

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

**14. Образ конфликтной ситуации – это**

## 15. Процессное консультирование - это

## 16. Установите правильное соответствие

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

## 17. Какие принципы лежат в основе процедуры медиации при разрешении экономических споров?

- а) Конфиденциальность;
- б) Нейтральность медиатора;
- в) Добровольность участия;
- г) Всё перечисленное.

## 18. Какие роли могут выполнять медиаторы в процессе разрешения семейных споров?

- а) Консультанты;
- б) Посредники;
- в) Эксперты;
- г) Любые из перечисленных.

## 19. Какие навыки необходимы медиаторам для эффективного разрешения экономических споров?

- а) Знание законодательства;
- б) Умение анализировать финансовые документы;
- в) Навыки ведения переговоров;
- г) Всё перечисленное.

## 20. Какие стратегии могут использовать медиаторы для повышения эффективности процедуры медиации при разрешении семейных споров?

- а) Проведение предварительных встреч;
- б) Организация совместных мероприятий;



- в) Применение методов активного слушания;
- г) Всё вышеперечисленное.

**21. Какие меры могут предпринять медиаторы для обеспечения конфиденциальности информации при разрешении трудовых споров?**

- а) Заключение соглашений о неразглашении;
- б) Ограничение доступа к материалам дела;
- в) Уничтожение документов после завершения процедуры;
- г) Всё вышеперечисленное.

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

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

**23. Какие инструменты могут использовать медиаторы для визуализации интересов сторон при разрешении экономических споров?**

- а) Диаграммы интересов;
- б) Схемы распределения ресурсов;
- в) Графики финансовых потоков;
- г) Всё вышеперечисленное.

**24. Какие результаты можно ожидать от процедуры медиации при разрешении семейных споров?**

- а) Улучшение отношений между сторонами;
- б) Сокращение времени на разрешение спора;
- в) Снижение затрат на судебные разбирательства;
- г) Всё вышеперечисленное.

**25. Какие риски могут возникнуть при применении процедуры медиации для разрешения трудовых споров?**

- а) Потеря контроля над процессом;
- б) Увеличение стоимости процедуры;
- в) Риск утечки конфиденциальной информации;
- г) Снижение мотивации сторон к участию.

**26. Какие проблемы могут возникнуть при разрешении экономических споров с помощью процедуры медиации?**

- а) Сложность в оценке стоимости иска;
- б) Необходимость специальных знаний и опыта;
- в) Возможность предвзятости медиатора;
- г) Всё вышеперечисленное.

**27. Методика разрешения конфликта через решение проблемы была предложена:**

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

**28. Автором схемы тактических методов управления конфликтами является?**

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

**29. К базовым тактикам управления конфликтом относится:**

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

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

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

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

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

**32. Экономические конфликты – это \_\_\_\_\_**

**33. Перечислите формы экономических конфликтов**

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

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

1. Организация

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

**35. Основные типы экономических конфликтов:**

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

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

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

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

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

**38. Первыми классифицировали экономические конфликты:**

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

**39. Основная среда существования экономического конфликта – это:**

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

**40. Наиболее часто встречающиеся формы экономического конфликта:**

1. Коррупция
2. Увольнение

3. Эмбарго
4. Забастовка

**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:

- 31-40 баллов** соответствуют оценке «отлично»;
- 21-30 баллов** – оценке «хорошо»;
- 11-20 баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- 10 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».

## **ТЕМА №4 ПРОДВИЖЕНИЕ МЕДИАЦИИ И ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ В МЕДИАЦИИ**

### **1. Какие цели преследует продвижение медиации?**

- а) Повышение осведомлённости о медиации;
- б) Увеличение числа обращений к медиаторам;
- в) Развитие культуры мирного разрешения споров;
- г) Всё вышеперечисленное.

### **2. Какие факторы влияют на успешное продвижение медиации?**

- а) Качество предоставляемых услуг;
- б) Стоимость процедуры медиации;
- в) Уровень доверия к медиаторам;
- г) Все вышеперечисленные.

### **3. Какие методы продвижения медиации наиболее эффективны?**

- а) Реклама в СМИ;
- б) Проведение информационных кампаний;
- в) Организация обучающих семинаров и тренингов;
- г) Сотрудничество с юридическими и государственными органами.

### **4. Какие этические принципы лежат в основе деятельности медиаторов?**

- а) Конфиденциальность;
- б) Нейтральность;
- в) Добровольность участия;
- г) Все перечисленные.

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

1. Да
2. Нет

**6. Согласно Арбитражному процессуальному кодексу РФ «посредник» - это \_\_\_\_\_**

**7. Какие меры могут предпринять медиаторы для обеспечения конфиденциальности информации?**

- а) Заключение соглашений о неразглашении;
- б) Ограничение доступа к материалам дела;
- в) Уничтожение документов после завершения процедуры;
- г) Всё перечисленное.

**8. Как медиаторы могут поддерживать нейтралитет в процессе медиации?**

- а) Избегать выражения личных мнений;
- б) Не принимать сторону одной из сторон;
- в) Обеспечивать равное участие всех сторон;
- г) Всё вышеперечисленное.

**9. Какие последствия могут возникнуть при нарушении этических норм медиаторами?**

- а) Потеря репутации;
- б) Юридическая ответственность;
- в) Исключение из профессиональных ассоциаций;
- г) Всё вышеперечисленное.

**10. Установите правильную последовательность**

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

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

**11. Установите правильное соответствие**

1. 01.01.2011	А. Европейский кодекс медиаторов
2. 02.06.2004	Б. ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»

3. 1990	В. Система коммерческих судов в Российской империи
4. 1917	Г. Восстановление практики использования медиаторов

**12. Какие стратегии могут использовать медиаторы для повышения уровня доверия со стороны клиентов?**

- а) Демонстрация профессионализма;
- б) Открытое общение;
- в) Соблюдение этических принципов;
- г) Всё вышеперечисленное.

**13. Какие инструменты могут помочь медиаторам в продвижении медиации среди потенциальных клиентов?**

- а) Социальные сети;
- б) Сайт и блог;
- в) Участие в конференциях и семинарах;
- г) Партнёрство с другими организациями.

**14. Какие результаты можно ожидать от продвижения медиации как альтернативного способа разрешения споров?**

- а) Снижение нагрузки на суды;
- б) Улучшение качества разрешения споров;
- в) Экономия времени и ресурсов;
- г) Всё вышеперечисленное.

**15. Какие риски могут возникнуть при продвижении медиации через социальные сети?**

- а) Недостаток доверия к информации;
- б) Сложность в привлечении целевой аудитории;
- в) Возможность негативных отзывов;
- г) Всё вышеперечисленное.

**16. Какие преимущества даёт сотрудничество медиаторов с юридическими и государственными органами?**

- а) Расширение клиентской базы;
- б) Повышение авторитета медиации;
- в) Обмен опытом и знаниями;
- г) Всё вышеперечисленное.

**17. Какие проблемы могут возникнуть при организации обучающих семинаров и тренингов по медиации?**

- а) Отсутствие интереса у участников;
- б) Высокая стоимость проведения;
- в) Трудности в поиске квалифицированных тренеров;

г) Всё вышеперечисленное.

**18. Какие навыки необходимы медиаторам для успешного продвижения медиации?**

- а) Коммуникативные навыки;
- б) Умение работать с информацией;
- в) Навыки самопрезентации;
- г) Всё вышеперечисленное.

**19. Какие роли могут выполнять медиаторы в процессе продвижения медиации?**

- а) Консультанты;
- б) Организаторы мероприятий;
- в) Преподаватели и тренеры;
- г) Любые из перечисленных.

**20. Какие функции выполняют медиаторы при работе с потенциальными клиентами?**

- а) Информирование о преимуществах медиации;
- б) Ответы на вопросы и сомнения;
- в) Помощь в принятии решения о выборе медиации;
- г) Всё вышеперечисленное.

**21. Какие принципы лежат в основе этической деятельности медиаторов?**

- а) Честность и справедливость;
- б) Профессионализм и компетентность;
- в) Ответственность и уважение к клиентам;
- г) Всё вышеперечисленное.

**22. Какие меры могут принять медиаторы для предотвращения конфликта интересов?**

- а) Отказ от работы с близкими родственниками и друзьями;
- б) Избегание ситуаций, где есть личная заинтересованность;
- в) Прозрачное информирование клиентов о возможных конфликтах интересов;
- г) Всё вышеперечисленное.

**23. Какие шаги могут предпринять медиаторы для укрепления своей репутации и повышения доверия клиентов?**

- а) Публиковать успешные кейсы;
- б) Участвовать в профессиональных мероприятиях;
- в) Получать отзывы от клиентов;
- г) Все ответы верны.

**24. Какие аспекты следует учитывать медиаторам при разработке стратегии продвижения медиации?**

- а) Целевую аудиторию;
- б) Доступные ресурсы;
- в) Особенности региона;
- г) Конкуренцию на рынке.

**25. Какие меры могут принять медиаторы для предотвращения конфликта интересов?**

- а) Отказ от работы с близкими родственниками и друзьями;
- б) Избегание ситуаций, где есть личная заинтересованность;
- в) Прозрачное информирование клиентов о возможных конфликтах интересов;
- г) Регулярное повышение квалификации.

**26. Какие принципы лежат в основе этической деятельности медиаторов?**

- а) Честность и справедливость;
- б) Профессионализм и компетентность;
- в) Ответственность и уважение к клиентам;
- г) Прозрачность и открытость.

**27. Какие этические дилеммы могут возникнуть у медиаторов в процессе работы и как их можно предотвратить или разрешить?**

**28. В чём заключаются основные сложности, с которыми сталкиваются медиаторы при продвижении своих услуг, и как они их преодолевают?**

**29. Какие стратегии могут использовать медиаторы для повышения уровня осведомлённости о медиации среди потенциальных клиентов?**

**30. Как соблюдение этических норм влияет на репутацию медиатора и доверие к медиации со стороны клиентов?**

***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:

**20-30 баллов** соответствуют оценке «отлично»;

**14-19 баллов** – оценке «хорошо»;

**7-13 баллов** – оценке «удовлетворительно»;

**6 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».



## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

#### **1 ВОПРОСЫ В ЗАКРЫТОЙ ФОРМЕ**

**1. Какие основные источники информации используются в медиации?**

- а) Личные истории участников;
- б) Юридические документы;
- в) Экспертные заключения;
- г) Все перечисленные.

**2. Как медиатор может определить, какие именно факты и обстоятельства важны для сторон конфликта?**

- а) Через активное слушание;
- б) С помощью уточняющих вопросов;
- в) Путём анализа представленных документов;
- г) Всё вышеперечисленное.

**3. Какую роль играет информация о потребностях и интересах сторон в процессе медиации?**

- а) Помогает понять причины конфликта;
- б) Способствует поиску компромиссов;
- в) Ускоряет процесс разрешения спора;
- г) Всё перечисленное.

**4. Как происходит взаимодействие картин мира участников медиации и как это влияет на процесс разрешения конфликта?**

- а) Медиатор помогает сторонам увидеть ситуацию с разных точек зрения;
- б) Стороны начинают лучше понимать друг друга;
- в) Повышается вероятность нахождения взаимовыгодного решения;
- г) Происходит всё вышеперечисленное.

**5. Какие методы могут помочь медиатору выявить и понять различные точки зрения сторон?**

- а) Активное слушание и задавание вопросов;
- б) Анализ невербальных сигналов;
- в) Визуализация позиций сторон;
- г) Любые из перечисленных методов.

**6. В чём заключается важность открытого и честного обмена информацией между участниками медиации?**

- а) Позволяет избежать недопонимания;
- б) Ускоряет разрешение конфликта;
- в) Способствует более точному определению интересов сторон;
- г) Обеспечивает все перечисленные преимущества.

**7. Как использование визуализации (например, диаграммы или схемы) может помочь участникам медиации лучше понять позиции друг друга?**

- а) Наглядно демонстрирует распределение ресурсов;
- б) Помогает увидеть общую картину ситуации;
- в) Снижает эмоциональное напряжение;
- г) Выполняет все перечисленные функции.

**8. Какие факторы могут препятствовать эффективному обмену информацией в процессе медиации?**

- а) Нежелание сторон открыто обсуждать свои интересы;
- б) Эмоциональное напряжение участников;
- в) Недостаток доверия между сторонами;
- г) Все вышеперечисленные факторы.

**9. Как можно использовать обратную связь от участников медиации для улучшения процесса разрешения конфликта?**

- а) Корректировать стратегию медиатора;
- б) Адаптировать методы работы под конкретную ситуацию;
- в) Улучшать коммуникацию между сторонами;
- г) Делать всё перечисленное для повышения эффективности процедуры.

**10. Какие стратегии могут помочь медиатору поддерживать открытый и конструктивный диалог между сторонами?**

- а) Избегать оценочных суждений;
- б) Стимулировать стороны к активному обсуждению;
- в) Обеспечивать равное участие всех сторон;
- г) Использовать все перечисленные стратегии.

**11. Какие цели могут преследовать стороны, участвующие в медиации?**

- а) Разрешение конфликта;
- б) Достижение компромисса;
- в) Получение юридической помощи;
- г) Всё вышеперечисленное.

**12. Что такое интересы сторон в контексте медиации?**

- а) Цели, которые стороны хотят достичь в результате разрешения конфликта;
- б) Позиции сторон по спорному вопросу;

- в) Эмоциональные состояния сторон;
- г) Юридические аспекты спора.

**13. Какие факторы могут влиять на формирование интересов сторон?**

- а) Личные ценности и убеждения;
- б) Социальное окружение;
- в) Культурные нормы и традиции;
- г) Всё вышеперечисленное.

**14. Какие преимущества даёт привлечение экспертов к участию в медиации?**

- а) Повышение объективности процесса;
- б) Расширение знаний о предмете спора;
- в) Улучшение понимания интересов сторон;
- г) Всё вышеперечисленное.

**15. Какие недостатки могут возникнуть при привлечении экспертов к медиации?**

- а) Увеличение стоимости процедуры;
- б) Риск предвзятости эксперта;
- в) Сложность в коммуникации между экспертом и сторонами;
- г) Всё вышеперечисленное.

**16. Какие требования предъявляются к третьим лицам, привлекаемым к медиации?**

- а) Нейтральность и независимость;
- б) Компетентность и профессионализм;
- в) Умение слушать и понимать;
- г) Всё вышеперечисленное.

**17. Какие роли могут выполнять представители, эксперты и третьи лица в процессе медиации?**

- а) Консультанты;
- б) Наблюдатели;
- в) Участники диалога;
- г) Любая из перечисленных ролей.

**18. Как медиатор может «улучшить свой профессионализм»?**

- а) Получая дополнительное образование.
- б) Участвуя в медиационных практиках.
- в) Обмениваясь опытом с другими медиаторами.
- г) Все ответы верны.

**19. Как медиация может «продвигать социальные изменения» ?**

- а) Повышая осведомленность о различных картинах мира.
- б) Способствуя решению конфликтов мирным путем.
- в) Развивая навыки межличностного общения.
- г) Все ответы верны.

**20. Как можно определить успех медиации?**

- а) Достижение соглашения между сторонами.
- б) Улучшение отношений между сторонами.
- в) Предотвращение будущих конфликтов.
- г) Все ответы верны.

**21. Что из перечисленного НЕ является препятствием для успешной медиации?**

- а) Недостаток доверия между сторонами.
- б) Отсутствие мотивации у сторон к решению конфликта.
- в) Несоответствие картин мира сторон.
- г) Наличие официального юридического решения спора.

**22. Какое из следующих утверждений НЕ относится к «конфиденциальности информации» в медиации?**

- а) Медиатор не может раскрывать информацию, полученную от сторон.
- б) Стороны не могут раскрывать информацию, полученную в процессе медиации.
- в) Медиатор может использовать информацию о сторонах для своих собственных целей.
- г) Медиатор должен сообщать сторонам о своей конфиденциальности.

**23. Как медиатор может «управлять информацией» в процессе медиации?**

- а) Проверять информацию у обеих сторон.
- б) Используя методы визуализации информации.
- в) Убеждаясь, что вся информация доступна для сторон.
- г) Все ответы верны.

**24. Какую роль играют «ценности» в процессе медиации?**

- а) Они помогают медиатору определить цели сторон.
- б) Они помогают сторонам понять свои собственные мотивы.
- в) Они помогают сторонам найти общий язык.
- г) Все ответы верны.

**25. Какое из следующих утверждений о роли “эмоций” в медиации является верным?**

- а) Эмоции всегда препятствуют достижению соглашения.
- б) Эмоции не имеют значения в медиации.

- в) Медиатор должен помочь сторонам управлять своими эмоциями.
- г) Эмоции не должны учитываться при поиске решений.

## **2 ВОПРОСЫ В ОТКРЫТОЙ ФОРМЕ**

**26. Какие факторы влияют на формирование картины мира у участников медиации?**

**27. Как медиатор может понять, какие ценности и убеждения стоят за информацией, представленной сторонами?**

**28. Какие методы использует медиатор для выявления и анализа информации о конфликте?**

**29. Как участники медиации могут влиять на процесс обмена информацией?**

**30. Какие стратегии может использовать медиатор для преодоления барьеров в коммуникации?**

**31. Как медиатор помогает сторонам осознать свои интересы и потребности?**

**32. Какие техники использует медиатор для структурирования информации?**

**33. Как стороны могут проверить достоверность информации, предоставленной другой стороной?**

**34. Какие приёмы использует медиатор для проверки понимания сторонами полученной информации?**

**35. Как определить, кто из представителей сторон будет наиболее полезен в медиации?**

**36. Посредник - это \_\_\_\_\_**

**37. Как привлечь экспертов к участию в медиации, если это необходимо?**

**38. Как обеспечить эффективное взаимодействие между представителями сторон и экспертами?**

**39. Какие преимущества даёт привлечение представителей сторон и экспертов к медиации?**

**40. Как выбрать подходящего эксперта для участия в медиации?**

**41. Какие риски связаны с привлечением представителей сторон и экспертов?**

**42. Как минимизировать риски, связанные с привлечением представителей сторон и экспертов?**

**43. Каковы особенности разрешения семейных споров с помощью медиации?**

**44. Какие подходы используются в медиации при разрешении трудовых споров?**

**45. В чём специфика медиации экономических споров?**

**46. Какие проблемы могут возникнуть при разрешении семейных споров через медиацию?**

**47. Каковы основные трудности, возникающие при применении медиации в трудовых спорах?**

**48. Какие существуют способы продвижения медиации среди потенциальных клиентов?**

**49. Какова роль медиатора в формировании позитивного имиджа медиации?**

**50. Какие этические принципы лежат в основе деятельности медиатора?**

### **3 ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ**

**51. Установите правильную последовательность этапов процесса медиации:**

- а) Определение интересов и потребностей сторон**
- б) Подготовка к медиации (соглашение о медиации)**
- в) Обсуждение и поиск решений**
- г) Заключительное соглашение**
- д) Создание безопасной атмосферы**
- е) Представление сторон и медиатора**

**52. Расположите в правильном порядке действия медиатора при возникновении эмоционального всплеска у одной из сторон:**

- а) Помочь стороне успокоиться, используя техники активного слушания.
- б) Предоставить стороне возможность высказать свои эмоции.
- в) Определить причину эмоционального всплеска.
- г) Вернуть внимание стороны к процессу медиации.

**53. Установите правильную последовательность действий медиатора при работе с конфликтом, связанным с различиями в «картинах мира» сторон:**

- а) Помочь сторонам увидеть ситуацию с разных точек зрения.
- б) Помочь сторонам понять свои собственные ценности и убеждения.
- в) Использовать техники рефрейминга для переосмысления ситуации.
- г) Сформировать общее понимание проблемы.

**54. Расположите в правильном порядке шаги медиатора при работе с «невербальными сигналами» сторон:**

- а) Обратит внимание на язык тела, мимику, интонацию.
- б) Спросить у стороны, что она чувствует.
- в) Соотнести невербальные сигналы с вербальными высказываниями.
- г) Использовать невербальные сигналы для установления контакта с сторонами.

**55. Установите правильную последовательность действий медиатора при работе с «информацией» в процессе медиации:**

- а) Проверить информацию у обеих сторон.
- б) Использовать методы визуализации информации.
- в) Собрать информацию от сторон.
- г) Обеспечить доступность информации для сторон.

**56. Расположите в правильном порядке этапы «подготовки к медиации»:**

- а) Выбор медиатора.
- б) Определение целей медиации.
- в) Соглашение о медиации.
- г) Подготовка к переговорам.

**57. Установите правильную последовательность действий медиатора при «завершении медиации»:**

- а) Определение результатов медиации.
- б) Составление соглашения.
- в) Проверка понимания соглашения сторонами.
- г) Подведение итогов медиации.

**58. Расположите в правильном порядке этапы «разрешения конфликта» в процессе медиации:**

- а) Определение интересов и потребностей сторон.
- б) Поиск решений.
- в) Построение отношений.
- г) Определение проблемы.

**59. Установите правильную последовательность шагов медиатора при работе с «эмоциями» сторон:**

- а) Помочь сторонам выразить свои эмоции.
- б) Помочь сторонам управлять своими эмоциями.
- в) Использовать техники рефрейминга для переосмысления эмоций.
- г) Определить причину эмоций.

**60. Расположите в правильном порядке шаги медиатора при работе с «ценностями» сторон:**

- а) Помочь сторонам понять свои собственные ценности.
- б) Помочь сторонам увидеть общие ценности.
- в) Сформировать общее понимание ценностей.
- г) Использовать ценности для поиска решений.

**61. Установите правильную последовательность шагов медиатора при работе с «предвзятостью» сторон:**

- а) Определить причину предвзятости.
- б) Помочь сторонам увидеть ситуацию с разных точек зрения.
- в) Использовать техники рефрейминга для переосмысления предвзятости.
- г) Помочь сторонам отделить факты от мнений.

**62. Расположите в правильном порядке этапы «создания доверительной атмосферы» в медиации:**

- а) Установление контакта.
- б) Создание безопасного пространства.
- в) Выражение уважения к сторонам.
- г) Проявление эмпатии.

**63. Установите правильную последовательность шагов медиатора при работе с «конфликтом интересов»:**

- а) Определение интересов и потребностей сторон.
- б) Поиск компромиссов.
- в) Разработка альтернативных решений.
- г) Уточнение позиций сторон.

**64. Расположите в правильном порядке шаги медиатора при работе с «конфликтом ценностей»:**

- а) Определение ценностей сторон.
- б) Поиск общих ценностей.



- в) Разработка решений, учитывающих ценности сторон.
- г) Уточнение позиций сторон.

**65. Установите правильную последовательность шагов медиатора при работе с «конфликтом эмоций»:**

- а) Помочь сторонам выразить свои эмоции.
- б) Помочь сторонам управлять своими эмоциями.
- в) Определить причину эмоций.
- г) Использовать техники рефрейминга для переосмысления эмоций.

**66. Расположите в правильном порядке шаги медиатора при работе с «конфликтом отношений»:**

- а) Помочь сторонам установить контакт.
- б) Помочь сторонам выразить свои чувства.
- в) Помочь сторонам построить новые отношения.
- г) Помочь сторонам увидеть ситуацию с разных точек зрения.

**67. Установите правильную последовательность этапов «разработки соглашения» в медиации:**

- а) Проверка соглашения на юридическую состоятельность.
- б) Согласование условий соглашения.
- в) Составление проекта соглашения.
- д) Подписание соглашения.

**68. Расположите в правильном порядке этапы «подготовки сторон к медиации»:**

- а) Определение целей медиации.
- б) Сбор информации о конфликте.
- в) Выбор медиатора.
- г) Подписание соглашения о медиации.

**69. Установите правильную последовательность шагов медиатора при работе с «экспертами» в медиации:**

- а) Определение необходимости в эксперте.
- б) Выбор эксперта.
- в) Обсуждение задач с экспертом.
- г) Представление эксперта сторонам.

**70. Расположите в правильном порядке шаги медиатора при работе с «представителями сторон»:**

- а) Определение роли представителя.
- б) Введение представителя в процесс медиации.
- в) Согласование правил работы с представителем.
- г) Уточнение полномочий представителя.

**71. Установите правильную последовательность этапов «продвижения медиации»:**

- а) Проведение информационных кампаний.
- б) Обучение медиаторов.
- в) Разработка стратегии продвижения.
- г) Создания сети медиаторов.

**72. Расположите в правильном порядке этапы «реализации соглашения» в медиации:**

- а) Контроль исполнения соглашения.
- б) Подписание соглашения.
- в) Мониторинг реализации соглашения.
- г) Обсуждение способов реализации соглашения.

**73. Установите правильную последовательность шагов медиатора при работе с «конфликтом интересов»:**

- а) Определение интересов и потребностей сторон.
- б) Поиск компромиссных решений.
- в) Разработка альтернативных решений.
- г) Уточнение позиций сторон.

**74. Расположите в правильном порядке шаги медиатора при работе с «конфликтом ценностей»:**

- а) Определение ценностей сторон.
- б) Поиск общих ценностей.
- в) Разработка решений, учитывающих ценности сторон.
- г) Уточнение позиций сторон.

**75. Установите правильную последовательность**

\_\_\_\_\_ мирового соглашения, как и любое другое распорядительное действие сторон, осуществляется под контролем \_\_\_\_\_, который всякий раз должен проверить, не противоречит ли представленное сторонами мировое соглашение закону, не нарушает ли оно права и охраняемые законом \_\_\_\_\_ других лиц. При наличии указанных \_\_\_\_\_ суд должен отказать в утверждении мирового соглашения.

- 1. Интересы
- 2. Обстоятельств
- 3. Заключение
- 4. Суда

#### **4 ВОПРОСЫ НА УСТАНОВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ**

**76. Соотнесите этапы процесса медиации с их описанием:**

1. Подготовка к медиации	А. Создание безопасной атмосферы, представление сторон и медиатора.
--------------------------	---

2. Открытие медиации	Б. Соглашение о медиации, определение целей, подготовка к переговорам.
3. Обсуждение и поиск решений	В. Обмен информацией, выявление интересов и потребностей сторон.
4. Заключительное соглашение	Г. Достижение соглашения, подписание документов.

**77. Соотнесите стили медиации с их описанием:**

1. Трансформативная медиация	А. Фокусируется на решении конфликта с помощью компромиссов.
2. Позиционная медиация	Б. Направлена на изменение отношений между сторонами.
3. Интегративная медиация	В. Ориентируется на поиск взаимовыгодных решений.

**78. Соотнесите принципы медиации с их описанием:**

1. Добровольность	А. Медиатор не должен брать сторону в конфликте.
2. Конфиденциальность	Б. Стороны сами принимают решение о своем участии в медиации.
3. Нейтральность	В. Информация, полученная в процессе медиации, не может быть раскрыта.
4. Сотрудничество	Г. Стороны сами решают, как им решать свой конфликт.

**79. Соотнесите техники медиации с их целью:**

1. Активное слушание	А. Помочь сторонам понять друг друга.
2. Рефрейминг	Б. Изменить перспективу восприятия ситуации.
3. Карты воспитания	В. Визуализировать интересы и потребности сторон.

**80. Соотнесите типы конфликтов с их примерами:**

1. Конфликт интересов	А. Раздел имущества при разводе
2. Конфликт ценностей	Б. Спор о религиозных убеждениях.
3. Конфликт отношений	В. Неуважительное отношение между сотрудниками.

**81. Соотнесите преимущества медиации с их описанием:**

1. Гибкость	А. Возможность найти индивидуальное решение, учитывающее интересы обеих сторон.
2. Конфиденциальность	Б. Информация, полученная в процессе медиации, не может быть раскрыта.
3. Экономия времени	В. Медиация часто занимает меньше времени, чем судебные процессы.
4. Сохранение отношений	Г. Медиация помогает сторонам сохранить доброжелательные отношения.

**82. Соотнесите типы медиаторов с их описанием:**

1. Специализированные медиаторы	А. Имеют опыт работы в конкретной области (например, семейные споры).
2. Универсальные медиаторы	Б. Могут работать с разными типами конфликтов.

**83. Соотнесите этапы работы с интересами сторон с их описанием:**

1. Выявление интересов	А. Определение потребностей сторон.
2. Уточнение интересов	Б. Установление важности каждого интереса для стороны.
3. Приоритезация интересов	В. Формулировка интересов стороны четко и конкретно.

**84. Соотнесите типы экспертов, которые могут быть привлечены к медиации, с их областью компетенции:**

1. Юридические эксперты	А. Разъяснение юридических аспектов конфликта.
2. Финансовые эксперты	Б. Оценка финансовых потерь или возможностей.
3. Психологи	В. Помощь в управлении эмоциями и поведением сторон.

**86. Соотнесите виды соглашений, которые могут быть достигнуты в медиации, с их описанием:**

1. Полное соглашение	А. Стороны достигают согласия по всем пунктам конфликта.
2. Частичное соглашение	Б. Стороны достигают согласия по части пунктов конфликта.
3. Отказ от соглашения	В. Стороны не могут прийти к соглашению и решают решать конфликт другими способами.

**87. Соотнесите этапы разработки соглашения с их описанием:**

1. Согласование условий	А. Стороны проверяют соглашение на соответствие законодательству.
-------------------------	---

2. Составление проекта	Б. Стороны подтверждают свое согласие с условиями соглашения.
3. Проверка на юридическую состоятельность	В. Медиатор формулирует соглашение в письменном виде.
4. Подписание	Г. Стороны обсуждают и согласовывают условия соглашения.

**88. Соотнесите виды конфликтов с их характеристиками:**

1. Межличностные конфликты	А. Происходят между индивидами.
2. Межгрупповые конфликты	Б. Происходят между группами людей.
3. Социальные конфликты	В. Происходят в обществе в целом.

**89. Соотнесите типы отношений между сторонами конфликта с их описанием:**

1. Конкурентные	А. Стороны стараются минимизировать взаимодействие и избегать конфликта.
2. Сотруднические	Б. Стороны стараются достичь совместного результата и удовлетворить интересы друг друга.
3. Избегающие	В. Стороны стараются добиться преимущества над другой стороной.

**90. Соотнесите виды коммуникации с их описанием:**

1. Вербальная коммуникация	А. Обмен информацией с помощью слов, речи.
2. Невербальная коммуникация	Б. Обмен информацией с помощью невербальных сигналов (мимика, жесты, интонация).

**91. Соотнесите типы препятствий в медиации с их описанием:**

1. Эмоциональные препятствия	А. Связаны с неспособностью сторон управлять своими эмоциями.
2. Когнитивные препятствия	Б. Связаны с неправильным восприятием ситуации или недостатком информации.
3. Поведенческие препятствия	В. Связаны с неэффективным поведением сторон (например, прерывание друг друга).

**92. Соотнесите типы медиационных соглашений с их характеристиками:**

1. Соглашение о совместной деятельности	А. Определяет условия совместной работы сторон.
2. Соглашение о разделе имущества	Б. Определяет условия раздела совместного имущества.

3. Соглашение о компенсации	В. Определяет условия возмещения ущерба одной стороной другой.
-----------------------------	--

**93. Соотнесите виды медиационных практик с их описанием:**

1. Семейная медиация	А. Направлена на разрешение споров между работниками и работодателями.
2. Трудовая медиация	Б. Направлена на разрешение споров между членами семьи.
3. Бизнес медиация	В. Направлена на разрешение споров между компаниями или бизнесменами.

**94. Соотнесите типы документов, которые могут быть использованы в медиации, с их целью:**

1. Соглашение о медиации	А. Определяет условия медиации и права и обязанности сторон.
2. Протокол медиации	Б. Фиксирует ход медиации и достигнутые соглашения.
3. Медиативное соглашение	В. Определяет условия решения конфликта и способы его реализации.

**95. Соотнесите виды медиационных процедур с их характеристиками:**

1. Онлайн медиация	А. Медиация проводится в реальном времени с использованием видеосвязи или других онлайн инструментов.
2. Офлайн медиация	Б. Медиация проводится в реальном пространстве с физическим присутствием сторон и медиатора.

**96. Соотнесите виды медиационных органов с их описанием:**

1. Независимые медиационные центры	А. Созданы государством для продвижения медиации и разрешения споров.
2. Государственные медиационные органы	Б. Созданы независимыми организациями и не подчиняются государству.

**97. Соотнесите типы обучения медиаторов с их целью:**

1. Базовое обучение	А. Приобретение основных знаний и навыков медиации.
---------------------	---

2. Специализированное обучение.	Б. Развитие специальных компетенций в конкретной области медиации.
---------------------------------	--

**98. Соотнесите методы продвижения медиации с их описанием:**

1. Информационные кампании	А. Распространение информации о медиации среди населения.
2. Обучение медиаторов	Б. Подготовка новых медиаторов и повышение квалификации существующих.
3. Создание сети медиаторов	В. Создание сети медиаторов для обмена опытом и взаимодействия.

**99. Соотнесите виды конфликтов с их примерами:**

1. Конфликт интересов	А. Раздел имущества при разводе.
2. Конфликт ценностей	Б. Спор о религиозных убеждениях.
3. Конфликт отношений	В. Неуважительное отношение между сотрудниками.

**100. Соотнесите типы конфликтов с их примерами:**

1. Конфликт интересов	А. Раздел имущества при разводе
2. Конфликт ценностей	Б. Спор о религиозных убеждениях.
3. Конфликт отношений	В. Неуважительное отношение между сотрудниками.

**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 (установлено положением П 02.016).

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

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение кейс-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 **5** балльной шкале.

**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. КЕЙС-ЗАДАЧИ**

### **Кейс-задача №1**

Два соседа, Анна и Борис, постоянно спорят из-за шумов, исходящих от квартиры Бориса. Анна считает, что Борис не уважает её право на тишину, а Борис уверен, что Анна слишком чувствительна. В процессе медиации медиатор должен помочь сторонам понять различные картины мира и восприятия ситуации.

*Как медиатор может структурировать обсуждение, чтобы обе стороны услышали друг друга и нашли компромисс?*

### **Кейс-задача №2**

В команде разработчиков возник конфликт между двумя участниками, Светланой и Игорем, из-за различий в подходах к проекту. Светлана предпочитает традиционные методы работы, а Игорь настаивает на внедрении новых технологий.

*Как медиатор может использовать информацию о личных ценностях и опыте участников для улучшения коммуникации и нахождения общего языка?*

### **Кейс-задача №3**

В семье возник конфликт между родителями и подростком по поводу выбора профессии. Родители хотят, чтобы ребёнок стал врачом, так как это престижно, а подросток мечтает стать художником. Медиатору необходимо помочь всем участникам понять различные картины мира, которые формируют их взгляды.

*Какие техники могут быть использованы для создания безопасного пространства для обсуждения?*

### **Кейс-задача №4**

Два бизнес-партнёра, Олег и Мария, не могут прийти к соглашению по поводу стратегии развития компании. Олег считает, что следует сосредоточиться на расширении ассортимента, а Мария на улучшении качества существующих продуктов.

*Как медиатор может помочь им выявить скрытые интересы и ценности, стоящие за их позициями, чтобы достичь взаимопонимания?*

### **Кейс-задача №5**



В школе возник конфликт между учителем и родителями ученика. Учитель считает, что ученик недостаточно старается, а родители уверены, что учитель не учитывает индивидуальные особенности их ребёнка.

*Как медиатор может организовать встречу так, чтобы обе стороны смогли открыто обсудить свои взгляды и найти общие решения для поддержки ученика?*

### **Кейс-задача №6**

В крупной компании возник конфликт между сотрудниками и руководством по поводу условий труда. Сотрудники требуют улучшения условий, а руководство считает, что текущие условия вполне приемлемы. Медиатор решает привлечь эксперта по трудовым отношениям, чтобы проанализировать ситуацию.

*Как медиатор может организовать процесс так, чтобы все стороны могли выразить свои интересы и услышать мнение эксперта?*

### **Кейс-задача №7**

Две компании, работающие в одной отрасли, не могут договориться о совместном проекте. Одна из компаний настаивает на разделении прибыли поровну, в то время как другая считает, что распределение должно зависеть от вложенных ресурсов. Медиатор предлагает привлечь финансового эксперта для оценки вложений каждой стороны.

*Как медиатор может использовать информацию эксперта для достижения взаимопонимания?*

### **Кейс-задача №8**

В небольшом поселке возник конфликт между жителями и местными властями по поводу строительства нового торгового центра. Жители опасаются за экологическую ситуацию и увеличение трафика, а власти уверены, что проект принесет экономические выгоды. Медиатор решает привлечь эколога и экономиста для обсуждения последствий проекта.

*Как организовать встречу так, чтобы обе стороны смогли услышать мнения экспертов и учесть их в процессе принятия решения?*

### **Кейс-задача №9**

Супруги Басовы обратились в суд с заявлением о расторжении брака и определении места жительства ребенка, Басовой Евгении, 6 лет. Суд предложил сторонам пройти процедуру медиации в органах опеки и попечительства, о чем вынес определение. В определении указывалось, что порядок проведения процедуры медиации стороны должны определить сами в течение 10 дней после вынесения определения, причем медиацию стороны должны провести в течение 180 дней после вынесения определения.

*Допущены ли в данном деле ошибки? Как устанавливаются правила проведения процедуры медиации? Есть ли императивные требования к*

*порядку проведения процедуры медиации? Каковы сроки проведения процедуры медиации в суде и вне суда?*

### **Кейс-задача №10**

В семье произошел конфликт между родителями и взрослыми детьми относительно наследства. Родители хотят оставить имущество одному из детей, а другие дети считают это несправедливым. Медиатор предлагает привлечь юриста для разъяснения правовых аспектов наследования.

*Как медиатор может помочь всем сторонам понять свои интересы и права?*

### **Кейс-задача №11**

Группа художников работает над совместным проектом, но возникли разногласия по поводу авторских прав на произведения. Один из художников считает, что его вклад недооценен, а другие уверены, что все работы должны принадлежать группе. Медиатор решает привлечь эксперта в области авторского права.

*Как медиатор может организовать процесс так, чтобы все стороны смогли выразить свои интересы и достичь компромисса?*

### **Кейс-задача №12**

ИП Вампилова С.К. обратилась за медиацией. В заявлении она указала, что другой стороной на медиации должно быть ООО «Строй с нами», поскольку между ними заключен договор строительного подряда. ООО «Строй с нами» от участия в процедуре медиации отказалось, сообщив, что им представляется более простым защитить свои интересы в суде. ИП попросила выдать ей документ, подтверждающий, что она обращалась к медиатору, но медиация не состоялась по причине отказа от участия ООО «Строй с нами». Данный документ, по ее мнению, позволил бы ей продемонстрировать в суде, что претензионный порядок, предусмотренный договором, был соблюден.

*Вправе ли медиатор выдать такой документ? Если да, то будет ли он иметь процессуальное значение?*

### **Кейс-задача №13**

Два соседа спорят о границах своих земельных участков. Один из них утверждает, что его участок больше, чем указано в документах, а другой настаивает на том, что он прав. Медиатор предлагает привлечь геодезиста для проведения независимой экспертизы.

*Как медиатор может использовать результаты экспертизы для разрешения конфликта?*

### **Кейс-задача №14**

В школе возник конфликт между администрацией и учителями по поводу повышения зарплат. Учителя требуют повышения, аргументируя это увеличением нагрузки, а администрация ссылается на бюджетные

ограничения. Медиатор предлагает привлечь финансового консультанта для анализа бюджета школы.

*Как медиатор может организовать обсуждение так, чтобы учителя и администрация смогли учесть мнение эксперта?*

### **Кейс-задача №15**

Две местные спортивные команды не могут договориться о совместных тренировках на одном поле. Одна команда считает, что у них больше прав на использование поля, другая настаивает на равном доступе. Медиатор решает привлечь спортивного менеджера для обсуждения возможных решений.

*Как медиатор может помочь сторонам найти компромисс с учетом мнения эксперта?*

### **Кейс-задача №16**

В каких случаях процедура медиации подлежит прекращению (мотивируйте ответ со ссылкой на положения законодательства, укажите порядок прекращения процедуры медиации):

а) по спору, переданному медиатору из суда, истекло 50 дней с момента заключения соглашения о проведении медиации, а судья отказывается снова откладывать судебное разбирательство;

б) после проведения нескольких встреч медиатор стал сомневаться в психическом здоровье одной из сторон переговоров;

в) сторона медиации прислала вместо себя на встречу представителя (у представителя имелась доверенность на ведение дела в суде);

г) сторона медиации в телефонном разговоре с медиатором отказалась от участия в процедуре;

д) стороны заключили медиативное соглашение;

е) изначально стороны согласовали срок проведения медиации в 30 дней, но по его истечении были готовы продолжить процедуру.

### **Кейс-задача №17**

Укажите, какие из перечисленных действий медиатор не вправе совершать (мотивируйте ответ со ссылкой на законодательство):

а) выступать в качестве представителя одного из участников медиации по другому делу;

б) выступать медиатором в споре между своими родственниками;

в) высказывать сторонам свои предложения об урегулировании спора, переданного на медиацию;

г) при проведении медиации встречаться с одной из сторон без привлечения другой стороны;

д) привлекать на процедуру медиации юристов, психологов, специалистов, экспертов;

е) по спору, переданному из суда, знакомиться с материалами дела;

ж) давать интервью по вопросам конкретного дела, переданного на медиацию;

- з) консультировать участников медиации по юридическим вопросам;
- и) по результатам примирительной процедуры самостоятельно готовить медиативное соглашение;
- к) давать свидетельские показания в суде об обстоятельствах, ставших ему известными в ходе медиации.

### **Кейс-задача №18**

Укажите какие требования предъявляются к медиатору:

- а) возраст не менее 25 лет;
- б) высшее юридическое образование;
- в) стаж работы в течение пяти лет;
- г) отсутствие судимости;
- д) гражданство Российской Федерации;
- е) прохождение специальных курсов подготовки медиаторов;
- ж) прохождение специальной стажировки;
- з) членство в саморегулируемой организации;
- и) высшее психологическое образование.

### **Кейс-задача №19**

В компании по предоставлению услуг возник конфликт между менеджерами и клиентами из-за качества обслуживания. Клиенты недовольны задержками и недостаточным вниманием к их запросам, а менеджеры уверены, что работа выполняется в рамках стандартов. Медиатор предлагает провести встречу с клиентами и привлечь эксперта по качеству обслуживания для анализа ситуации.

*Как организовать обсуждение так, чтобы обе стороны могли выразить свои интересы и услышать мнение эксперта?*

### **Кейс-задача №20**

В исследовательской группе возникли разногласия между учеными по поводу направления исследования. Один ученый хочет сосредоточиться на теоретических аспектах, другой — на практическом применении результатов. Медиатор решает привлечь третьего эксперта для анализа потенциальных выгод каждого подхода.

*Как медиатор может использовать мнение эксперта для нахождения общего решения и удовлетворения интересов обеих сторон?*

### **Кейс-задача №21**

Пара решила развестись, и у них есть двое несовершеннолетних детей. Оба родителя хотят получить опеку, но у них разные взгляды на то, как лучше воспитывать детей. Медиатор предлагает провести серию встреч, чтобы выяснить интересы каждого родителя и найти оптимальное решение для детей.

*Как медиатор может помочь родителям прийти к соглашению, учитывая интересы детей?*

### **Кейс-задача №22**

Работник компании подал жалобу на своего начальника, утверждая, что тот создает токсичную атмосферу на рабочем месте. Работодатель считает, что работник не справляется со своими обязанностями. Медиатор решает провести встречу, чтобы выяснить причины конфликта.

*Как медиатор может создать безопасное пространство для обеих сторон и помочь им выразить свои интересы?*

### **Кейс-задача №23**

После смерти главы семьи возник конфликт между наследниками о разделе имущества. Один из наследников считает, что его доля должна быть больше из-за того, что он ухаживал за покойным, в то время как другие наследники настаивают на равенстве долей. Медиатор предлагает организовать встречу с юристом для разъяснения правовых аспектов.

*Как медиатор может использовать эту информацию для достижения компромисса?*

### **Кейс-задача №24**

Учитель и родитель ученика не могут договориться о том, как должен проходить учебный процесс. Родитель считает, что учитель слишком строгий и не учитывает индивидуальные особенности ребенка, а учитель считает, что родитель недостаточно поддерживает дисциплину. Медиатор предлагает провести встречу с участием школьного психолога.

*Как медиатор может помочь сторонам понять друг друга и найти общий язык?*

### **Кейс-задача №25**

Клиент страховой компании требует выплату по страховому случаю, однако компания отказывает, считая, что случай не подпадает под условия договора. Медиатор предлагает провести встречу с представителем страховой компании и независимым экспертом по страхованию.

*Как медиатор может помочь сторонам разобраться в условиях договора и прийти к взаимопониманию?*

### **Кейс-задача №26**

Два партнера по бизнесу не могут прийти к соглашению о стратегии развития компании. Один из них хочет инвестировать в новые технологии, а другой предпочитает сосредоточиться на традиционных методах ведения бизнеса. Медиатор предлагает привлечь бизнес-консультанта для анализа рынка.

*Как медиатор может использовать мнение эксперта для нахождения компромиссного решения?*

### **Кейс-задача №27**

В спортивной команде возникли разногласия между тренером и игроками по поводу тренировочного процесса. Игроки считают, что тренер не учитывает их мнения при составлении тренировок, а тренер считает, что игроки недостаточно серьезно относятся к тренировкам. Медиатор решает провести встречу с психологом команды.

*Как медиатор может помочь сторонам наладить коммуникацию и улучшить атмосферу в команде?*

### **Кейс-задача №28**

Арендатор квартиры недоволен условиями проживания и требует от арендодателя устранения недостатков, таких как протечки и плохая теплоизоляция. Арендодатель считает, что арендатор не заботится о квартире должным образом. Медиатор предлагает привлечь независимого эксперта для оценки состояния квартиры.

*Как медиатор может использовать результаты экспертизы для разрешения конфликта?*

### **Кейс-задача №29**

В волонтерской организации возникли разногласия между членами команды по поводу распределения обязанностей и ресурсов для проекта. Некоторые волонтеры считают, что их вклад недооценен, а другие уверены, что распределение обязанностей несправедливо. Медиатор предлагает провести встречу с руководством организации для обсуждения проблем.

*Как медиатор может помочь сторонам выразить свои интересы и найти общее решение?*

### **Кейс-задача №30**

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.*

### **Кейс-задача №31**

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?*

### **Кейс-задача №32**

Организация проводит семинар по медиации для сотрудников. Один из участников семинара выражает сомнения в эффективности медиации и считает, что споры лучше решать через суд.

*Как ведущий семинара может убедить участников в преимуществах медиации, соблюдая этические нормы и уважая мнение сомневающегося коллеги?*

### **Кейс-задача №33**

Медиатор сталкивается с ситуацией, когда одна из сторон делится конфиденциальной информацией, которая может повлиять на исход медиации.

*Как медиатор должен поступить в этой ситуации, чтобы сохранить доверие сторон и соблюдать этические нормы?*

### **Кейс-задача №34**

Во время медиации стороны решают привлечь независимого эксперта для оценки ситуации. Однако медиатор обеспокоен тем, что эксперт может повлиять на процесс и нарушить нейтралитет.

*Как медиатор может организовать работу с экспертом, чтобы сохранить этические стандарты?*

### **Кейс-задача №35**

Группа активистов хочет продвигать медиацию как способ разрешения конфликтов в своем сообществе, но сталкивается с недостатком интереса со стороны местных жителей.

*Какие стратегии могут использовать активисты для повышения осведомленности о медиации и ее преимуществах, соблюдая этические нормы?*

**Шкала оценивания решения кейс-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 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение кейс-задачи – **6** баллов.

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

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по **5** балльной шкале.

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 кейс-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.