

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна  
Должность: проректор по учебной работе  
Дата подписания: 04.10.2024 16:10:56  
Уникальный программный ключ:  
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf75e943df4a4851fda56d089

## МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра коммуникологии и психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
О.Г. Локтионова  
« 26 » 09 2024 г.



### ОСНОВЫ МЕДИАЦИИ

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

Курск 2024

УДК 159.9

Составитель: Е.А. Никитина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Иванова Т.В.*

**Основы медиации:** методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения / Минобрнауки России, Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: Е.А. Никитина. Курск, 2024. - 22 с.

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

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

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать *26.09.24* Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,2 Уч.-изд.л. 1,1 Заказ *1068* Тираж 100 экз. Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования очной формы обучения при самостоятельной подготовке, в том числе, при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Основы медиации».

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

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических тем, вопросы для подготовки к практическим занятиям и задания для самопроверки, которые необходимо выполнить при подготовке к практическому занятию.

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

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

Основными видами аудиторной работы студента при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия.

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

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

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

Практическому занятию предшествует самостоятельная работа студента, связанная с освоением материала, полученного на лекциях, и

материалов, изложенных в учебниках и учебных пособиях, а также литературе, рекомендованной преподавателем. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. При работе с источниками и литературой необходимо:

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

- обобщать полученную информацию, оценивать прочитанное;

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

Самостоятельную работу следует начинать с первых занятий. От занятия к занятию нужно регулярно прочитывать конспект лекций, знакомиться с соответствующими разделами учебника, читать и конспектировать литературу по каждой теме дисциплины. Самостоятельная работа дает студентам возможность равномерно распределить нагрузку, способствует более глубокому и качественному освоению учебного материала. В случае необходимости студенты обращаются за консультацией к преподавателю. Обязательным элементом самостоятельной работы по дисциплине является самоконтроль. Одной из важных задач обучения студентов способам и приемам самообразования является формирование у них умения самостоятельно контролировать и адекватно оценивать результаты своей учебной деятельности и на этой основе управлять процессом овладения знаниями. Овладение умениями самоконтроля приучает студентов к планированию учебного труда, способствует углублению их внимания, памяти и выступает как важный фактор развития познавательных способностей. Самоконтроль включает:

- оперативный анализ глубины и прочности собственных знаний и умений;

- критическую оценку результатов своей познавательной деятельности.

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

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

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

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

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

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

### Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Медиация как альтернативная форма урегулирования споров	Понятие о медиации. Сущность медиации. Способы разрешения конфликта в процессе медиации. Разновидности медиации. Правила профессиональной деятельности медиатора.
2	Формы проведения медиации как альтернативного способа	Формы применения медиации. Суд, третейский суд, медиация как способы урегулирования конфликтов. Европейская судебная медиация. История и развитие медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов. Медиация как пространство для переговорного процесса, предоставляемое законом.
3	Базовые условия проведения процедуры медиации. Преимущества и перспективы развития медиации.	Основные условия применения процедуры медиации. Основные требования к медиаторам и осуществлению ими своих полномочий. Базовые принципы проведения процедуры медиации. Методы, техники и приемы работы медиатора для выявления спорных вопросов и истинных потребностей сторон и обсуждения со сторонами спорных вопросов и вариантов разрешения спора, их исполнимости и реалистичности. Преимущества и перспективы развития процедуры медиации.
4	Роль права в медиации	Медиация как пространство для переговорного процесса, предоставляемое законом. Роль адвоката в процессе медиации

5	Основополагающие принципы медиации. Этапы проведения медиации.	Принципы проведения процедуры медиации. Этапы процедуры медиации. Необходимое организационно-техническое и документарное обеспечение этапов процедуры медиации.
6	Инструментарий медиатора.	Техники медиации. Технологии медиации
7	Сферы применения медиации	Основные сферы проведения процедуры медиации. Основные причины применения медиации.
8	Организационно-техническое и документарное обеспечение этапов процедуры медиации.	Необходимое организационно-техническое и документарное обеспечение этапов процедуры медиации.

### **Вопросы для подготовки к практическим занятиям**

#### **Тема 1. Медиация как альтернативная форма урегулирования споров**

1. Что такое медиация?
2. Какие стратегии урегулирования конфликта выделяет К. Томас?
3. В зависимости от сферы, к которой относится рассматриваемый спор, какие разновидности ведения процедуры медиации можно выделить?
4. Какие принципы относятся к основополагающим принципам процедуры медиации?
5. Каковы основные морально-этические нормы медиатора?

#### **Тема 2. Формы проведения медиации как альтернативного способа**

1. В чем суть внесудебной, досудебной и внутрисудебной медиаций?
2. Каковы отличительные черты голландской и немецкой моделей судебной медиации?
3. Перечислите несколько аргументов в пользу применения медиации как альтернативы судебному разбирательству?
4. Каковы основные этапы развития медиации в России?
5. Какие, по вашему мнению, причины препятствуют интенсивному развитию медиации в России?

#### **Тема 3. Базовые условия проведения процедуры медиации. Преимущества и перспективы развития медиации.**

1. Каковы основные условия применения процедуры медиации?

2. Перечислите основные требования к медиаторам по осуществлению ими своих полномочий.
3. В чем заключаются преимущества и достоинства процедуры медиации?
4. В чем состоит экономическая выгода от применения процедуры медиации?
5. Каковы перспективы развития медиации в России?

#### **Тема 4. Роль права в медиации**

1. Как используется право при составлении медиативного соглашения?
2. В чем суть юридической консультации и каковы цели ее применения в медиации?
3. В чем заключаются преимущества и достоинства процедуры медиации?
4. Может ли адвокат быть одновременно медиатором процедуры?
5. Может ли адвокат, консультирующий одну из сторон в процессе медиации, затем представлять интересы своего клиента в судебном процессе?

#### **Тема 5. основополагающие принципы медиации. Этапы проведения медиации.**

1. Каковы основные принципы проведения процедуры медиации?
2. Перечислите основные этапы проведения процедуры медиации.
3. В чем заключается основное содержание вступительной речи медиатора?
4. В чем суть каждого этапа процедуры медиации?
5. С какой целью заключается медиативное соглашение?

#### **Тема 6. Инструментарий медиатора.**

1. В чем заключается суть техники активного слушания? В чем трудности приобретения навыка активного слушания?
2. С какой целью медиатором применяется «петля понимания»?
3. На каких этапах процедуры медиации применяется резюмирование?
4. Как строится Я-высказывание? Для чего оно применяется?

#### **Тема 7. Сферы применения медиации**

1. В каких сферах жизнедеятельности человека применяется процедура медиации?
2. Существуют ли ограничения на применение процедуры медиации, определенные законодательством РФ? Если да, то какие?



3. В каких случаях возможно проведение процедуры медиации?
4. Назовите основные причины обращения к медиатору для разрешения конфликта.

### **Тема 8. Организационно-техническое и документарное обеспечение этапов процедуры медиации.**

1. Что такое медиативная оговорка?
2. Когда заключают медиативное соглашение?
3. Что должно содержаться в медиативном соглашении?
4. Должна ли вестись стенограмма медиативной процедуры?

### **Задания для самопроверки**

#### **Тема 1. Медиация как альтернативная форма урегулирования споров**

1. Медиация является самостоятельным способом:
  - а) урегулирования споров б) деструктивного разрешения конфликтов в) обращения в суд
2. Введение процедуры медиации осуществляет нейтральное беспристрастное лицо, которое называется:
  - а) медиатором б) посредником в) конфликтологом
3. Процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры с помощью третьей стороны - посредника, который оказывает содействие для урегулирования спора, называется:
  - а) мировым соглашением б) переговорами в) медиацией
4. Медиация - особая форма альтернативного разрешения споров, при которой нейтральная третья сторона оказывает содействие участникам конфликта в урегулировании спора с целью выработки:
  - а) решения, выгодного для одной из сторон б) взаимоприемлемого решения в) мирового соглашения
5. В качестве медиатора может выступать:
  - а) только третье лицо, которое не заинтересованно в исходе спора, и не являющееся участником конфликта б) адвокат одной из сторон в) один из участников медиации
6. Процедура медиации может быть прекращена:
  - а) только после того, как решение будет найдено б) только по решению медиатора, если он решит, что данная процедура бесполезна в) на любом этапе и в любой момент как по инициативе участников спора, так и по инициативе медиатора, если он посчитает, что продолжать данную процедуру нецелесообразно

7. Процесс медиации предполагает поиск .....
8. Медиатор не принимает, не выносит и не навязывает им никаких готовых решений. Он лишь .....
9. Соотнесите способ разрешения конфликта с его сутью:

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

10. Одна сотрудница просит вас подежурить на телефоне, так как у нее много работы, она не хочет отвлекаться по пустякам, а ей должен позвонить К. И вот через время раздается звонок и абонент просит позвать сотрудницу. Вы, помня о ее занятости, спрашиваете: «Это К.? – А кто?» Вы просто проявили участие и хотели помочь. Но сотрудница заявила, что вы - излишне любопытная персона и устроила скандал.

*Проанализируйте ситуацию. Определите предмет конфликта и его причины. Возможно ли было предупредить этот конфликт? Целесообразно ли в данном случае применять процедуру медиации?*

## **Тема 2. Формы проведения медиации как альтернативного способа**

- Досудебная медиация всегда носит:
  - альтернативный характер
  - формальный характер
  - неформальный характер
- Форма участия вовлеченности самого суда и его работников при применении медиативных процедур к делам, поступившим в суд, называется:
  - судебной медиацией
  - внесудебной медиацией
  - судебным процессом
- Что из нижеперечисленного является преимуществом медиации по отношению к судебному разбирательству?
  - более короткие сроки процедуры конфликто разрешения
  - возможность не присутствовать на медиации
  - высокая добровольность в исполнении решений
- Медиация может быть организована:
  - только через суд
  - напрямую с медиатором или через организацию, предоставляющую услуги АРС
  - через одну из сторон конфликта
- Основная статья расходов в медиации - это:

а) оплата работы самого медиатора б) оплата услуг по составлению медиативного соглашения в) оплата аренды помещения, где проходит медиация

6. Институт медиации в современном виде возник:

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

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

8. Причинами, которые препятствуют интенсивному развитию медиации в России, являются .....

9. Стороны не платят судье за рассмотрение спора, они платят.....

10. Сергей считал себя хорошим менеджером и претендовал на должность топ-менеджера в крупной компании, которую занимал Евгений, племянник одного из директоров компании. Для Сергея он был бездарным специалистом, он считал, что ему помогли занять эту должность семейные связи. Но ничего не поделаешь, Сергей был вынужден ему подчиняться. Хотя он очень надеялся, что когда-нибудь это место достанется ему. И вот этот момент настал. Новое руководство компании хотело видеть на должности топ-менеджера именно Сергея, так как считало его способным и трудолюбивым. Но нужно было найти повод, чтобы уволить Евгения. Поэтому Сергею поставили условие: или он остается на прежней должности, или следит за промахами Евгения и собирает компромат на него, чтобы у начальства появился повод его уволить. Для Сергея это был сложный мучительный выбор.

*Внимательно проанализируйте ситуацию. Какой вид конфликта в этой ситуации можно наблюдать? Считаете ли Вы его сложным и почему? Как, по вашему мнению, должен разрешиться этот конфликт? Нужен ли для разрешения данной ситуации медиатор или Сергею целесообразно обратиться в суд с жалобой на начальника?*

### **Тема 3. Базовые условия проведения процедуры медиации. Преимущества и перспективы развития медиации**

1. Стороны, вовлеченные в спор, вырабатывают:

а) возможные варианты решения спора б) ультиматум другой стороне в) письменное обращение в суд

2. В общем случае применение процедуры медиации осуществляется на основании:

а) письменного соглашения о проведении процедуры медиации б) письменного соглашения сторон в) устной договоренности с медиатором

3. Ссылка в соглашении на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора, признается:

а) медиативным соглашением б) медиативным договором в) медиативной оговоркой

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

а) его условия не будут выполнены б) стороны не передумают участвовать в медиации в) пока медиатор не отправит стороны для обращения в суд

5. Письменное предложение об обращении к процедуре медиации считается отклоненным, если:

а) оно не правильно оформлено б) в течение 30 дней со дня его направления одна сторона не получила согласие на это другой стороны в) ответ другой стороны пришел без уведомления

6. Процедура медиации по спорам, переданным на рассмотрение суда до начала ее проведения, может осуществляться:

а) профессиональными психологами и консультантами б) только судьями в) только медиаторами, работающими на профессиональной основе

7. При осуществлении своих полномочий медиатор не вправе:

- оказывать какой-либо стороне .....

- делать заявления о .....

- вносить предложения о .....

- осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации .....

8. При выявлении обстоятельств, способных повлиять на независимость и беспристрастность медиатора, он обязан .....

9. Заполните таблицу по сравнительным характеристикам, отличающим процедуру медиации от судебного разбирательства:

Суд	Медиация
Процесс может начаться и вопреки воле одной из сторон	.....
Судья назначается	.....
.....	Решение принимается с учетом интересов сторон, но в рамках закона
Суд наделен властными полномочиями	.....
.....	Ускоренная и неформальная процедура
.....	Сотрудничество сторон
Публичность процесса	.....

10. Представьте себе, что Вы в течение недели составляли отчет о проделанной работе для вашего руководства. Отчет очень важен, потому что по итогам его рассмотрения и анализа результатов вашей работы вас могут повысить в должности. Отчет вы должны предоставить в 8.00 в среду. В

23.50 во вторник, когда отчет был уже готов, у вас «полетел» компьютер и текст отчета не сохранился.

*Проанализируйте ситуацию. Предложите возможные варианты решения данной проблемы, если бы вы были медиатором в данном случае.*

#### **Тема 4. Роль права в медиации**

1. Медиация не должна выпадать из правового поля, базирясь:

а) на правовых нормах б) этических правилах в) моральных категориях

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

а) разъяснения по поводу бесполезности процедуры медиации б) юридические разъяснения при формировании воли партнеров по конфликту с целью оказать им поддержку при представлении ими своих интересов в) разъяснения по существу законов, касающихся медиации

3. Адвокат ни в коем случае не может выступать медиатором в процессе медиации, если:

а) до этого он выступал защитником одной из сторон б) он работает в адвокатской конторе в) он ранее работал в качестве медиатора

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

а) посредником б) ко-медиатором в) нейтральным медиатором

5. Адвокат потому предпочтителен в качестве медиатора среди различных основных профессий, что он обладает:

а) более высокой квалификацией в области медиации б) «связями» в суде в) юридическими знаниями

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

а) после окончания процедуры б) перед заключением медиативного соглашения в) в перерыве между встречами

7. Юридической консультацией в контексте медиации отличается от традиционной юридической консультации тем, что она направлена на.....

8. При юридических разъяснениях способность адвоката к самоанализу оказывается в особой степени востребованной, поскольку .....

9. Профессия медиатор относится к группе профессий, имеющих особое положение, облеченное доверием, поскольку .....

10. 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?*

## **Тема 5. Основополагающие принципы медиации. Этапы проведения медиации.**

1. Принципы в медиации закреплены в:

а) законе о медиации б) этических правилах медиатора в) нигде не закреплены и могут варьироваться в зависимости от случая

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

а) откровенности б) доверия в) добровольности

3. Для поиска решений и выработки договоренностей, которые бы в равной степени удовлетворяли потребности и интересы сторон, каждая из сторон спора должна иметь равный доступ к возможности участия в обсуждении проблемы, высказывания своей точки зрения по вопросам, касающимся спора, а также иметь равное пространство для реализации собственных интересов. О каком принципе медиации идет речь?

а) сотрудничества и равноправия сторон б) конфиденциальности в) доверия

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

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

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

а) кокуса б) презентации сторон в) дискуссии

6. Беседа медиатора с каждой стороной индивидуально называется:

а) опросом б) консультацией в) кокусом

7. Установите правильную последовательность в этапах проведения медиации:

А. Вступительное слово медиатора

Б. Дискуссия

В. Кокус

Г. Презентация сторон

Д. Формирование повестки дня

Е. Подготовка соглашения

Ж. Выработка предложений

З. Выход из медиации

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

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

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

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

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

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

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

беспристрастность и не буду занимать выраженную позицию в отношении кого-либо из Вас.

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

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

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

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

- Что Вы ожидаете от процедуры?

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

- Можете ли Вы отключить сотовые телефоны?

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

- Все ли понятно или нужны дополнительные разъяснения?

- Кто начнет первым?

## **Тема 6. Инструментарий медиатора**

1. Краткий пересказ того, что сказал другой человек – это:

а) отражение б) я-сообщение в) перефраз

2. В результате успешных медиационных процедур стороны (субъекты) достигают:

а) дифференциации интересов б) удовлетворения собственных интересов и потребностей в) общности своих интересов



3. Обычно во время процедуры медиатор задает немало вопросов, пытаясь прояснить интересы сторон. При этом вопросы могут быть:
- а) требующие только ответа «да» или «нет» б) открытого и закрытого типа в) прямые и косвенные
4. Медиатор должен обозначить ключевые элементы того, что было сказано, с помощью метода:
- а) перефразирования б) паузы в) лупинга
5. Какие из нижеперечисленных вопросов относятся к методу лупинга?
- а) Правильно ли я Вас понял...? Вы просто хотите...? Может быть, Вы любите...? б) Вы хотите ....., не так ли? Ну это же понятно, что вам нравится.....Ведь так? в) Я никак не пойму, какие интересы вы преследуете? Вы ведь можете их обозначить?
6. Что из нижеперечисленного относится к технологиям медиации?
- а) отрицание медиатором позитивных действий каждой из сторон б) управление процессом коммуникации с помощью тщательной проработки повестки дня и регламента переговоров в) отдаление позиций сторон
7. Установите соответствие между методом работы медиатора и его описанием:

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

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

10. Один велосипедист быстро едет на велосипеде, и вдруг из-за угла вылетает еще один велосипедист, они сталкиваются и оба падают. Кто из них виноват, непонятно. Скорее всего, не правы оба. Но оба велосипедиста начинают оскорблять друг друга, и в последующем каждый из них требует денежной компенсации за причиненные ушибы, ссадины и нанесенные оскорбления.

*Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, его причины, предмет конфликта. Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Целесообразно ли привлечь медиатора для разрешения конфликта или сторонам лучше обратиться в суд для возможности возмещения ущерба?*

## 7. Сферы применения медиации

1. Главным условием успеха процедуры медиации на производстве является:
  - а) правовые претензии б) стремление к сотрудничеству в) организационное неравенство сторон
2. Главным условием для успеха процедуры медиации является:
  - а) дополнительное психологическое консультирование участников спора б) стремление сторон удовлетворить свои собственные интересы в) стремление сторон к сотрудничеству и наличие у них воли к мирному разрешению спора
3. Медиация возможна, когда:
  - а) стороны не готовы сохранить полную конфиденциальность б) главными являются не правовые претензии, связанные с прошлым, а будущие интересы партнеров по конфликту и возможность сохранения нормальных отношений в перспективе в) нет необходимости выработать всеобъемлющее генеральное решение
4. При каком типе спора медиация невозможна?
  - а) споры между наследниками, совокупно владеющими наследством б) конфликты между компаниями и их управляющими в) между директором компании и его подчиненным
5. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника был принят Государственной Думой:
  - а) в 2010 г. б) в 2013 г. в) в 2016 г.
6. Как называется документ, который содержит сведения о сторонах, предмете спора, проведенной процедуре медиации, медиаторе, а также о согласованных сторонами обязательствах, условиях и сроках их выполнения?
  - а) медиативный договор б) медиативное соглашение в) справка о проведении процедуры медиации
7. Срок проведения процедуры медиации не должен превышать:
  - а) 56 дней б) 180 дней в) 10 дней

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

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

10. Вы знаете, что Ваш коллега говорит о Вас плохо за глаза и это мешает вам строить нормальные взаимоотношения с коллегами по работе. Кроме того, Вы все время нервничаете. Вместо того, чтобы сосредоточиться на работе, вы все время «ловите косые взгляды» сотрудников и думаете, не знают ли они что-то компрометирующее вас?

*Проанализируйте ситуацию. Какие меры по управлению конфликтом вы можете предложить? Считаете ли вы необходимым обратиться к медиатору и есть ли для этого условия в данной ситуации?*

## **8. Организационно-техническое и документарное обеспечение этапов процедуры медиации**

1. Федеральный закон об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) был принят:

а) 10 января 2000 г.; б) 16 сентября 2015 г.; в) 7 июля 2010 г.; г) 30 августа 2011 г.

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

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

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

а) избегание заключения соглашения; б) заключение соглашения, которое будет устраивать обе стороны конфликта в) обращение в суд

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

а) медиаторы вправе рекламировать свою деятельность только в той организации, где они работают б) не имеют право рекламировать свою деятельность в) медиаторы вправе рекламировать свою деятельность только отдельным категориям населения

5. В случае, если стороны заключили соглашение о применении процедуры медиации и в течение оговоренного для ее проведения срока обязались не обращаться в суд или третейский суд для разрешения спора, который возник или может возникнуть между сторонами, суд или третейский суд признает силу этого обязательства до тех пор, пока.....

6. Если спор передан на рассмотрение суда или третейского суда, стороны могут применить процедуру медиации в любой момент до.....

7. Является ли наличие соглашения о применении процедуры медиации, равно как и наличие соглашения о проведении процедуры медиации и связанное с ним непосредственное проведение этой процедуры препятствием для обращения в суд или третейский суд?

а) является; б) не является в) является только в третейский суд

8. Если одна из сторон направила в письменной форме предложение об обращении к процедуре медиации и в течение тридцати дней со дня его направления или в течение иного указанного в предложении разумного срока не получила согласие другой стороны на применение процедуры медиации, такое предложение:

а) считается отклоненным б) не считается отклоненным в) медиацию можно проводить с одной из сторон

9. медиативная оговорка должна содержать сведения:.....

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

*Проанализируйте ситуацию. Определите вид конфликта, возможные причины, участников. Насколько важно при этом руководителю пригласить медиатора для решения данной проблемы? Какой документ мог бы урегулировать данную проблему?*

### **Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины**

#### **Основная учебная литература**

1. Зеленков, М. Ю. Конфликтология: учебник / М. Ю. Зеленков. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 324 с.: табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906> (дата обращения: 22.05.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01918-0. – Текст: электронный.

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты: учебник / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва:Юнити-Дана, 2017. – 288 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684817> (дата обращения: 22.05.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01542-2. – Текст: электронный.

3. Кора, Н. А. Основы конфликтологии и медиации : учебное пособие / Н. А. Кора. - Благовещенск :АмГУ, 2021. - 104 с. - Текст : электронный // Лань :

электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/345116> (дата обращения: 10.05.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Минкина, Н. И. Медиация в социальной сфере : учебник : [16+] / Н. И. Минкина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 188 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619755> (дата обращения: 10.05.2024). – ISBN 978-5-4499-2690-6. – DOI 10.23681/619755. – Текст : электронный.

### **Дополнительная учебная литература**

5. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров : учебное пособие / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. – Москва :Юнити-Дана : Закон и право, 2023. – 248 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=700167> (дата обращения: 10.05.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-03643-4. – Текст : электронный.
6. Конфликтология. Практикум: учебное пособие / В.К. Воробьев. – Оренбург: ОГУ, 2015. – 102 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438981>. – На рус. яз. – ISBN 978-5-7410-1190-4.
7. Махакова, Л. С. Психология медиации : учебное пособие / Л. С. Махакова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Улан-Удэ : ВСГУТУ, 2020. — 128 с. — ISBN 978-5-907331-37-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/236645> (дата обращения: 10.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8. Медиация как условие формирования психологической безопасности личности в образовательной среде : учебное пособие / составители В. В. Гагай [и др.]. — Сургут :СурГПУ, 2020. — 154 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/165224> (дата обращения: 10.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9. Чумиков, А. Н. Переговоры – фасилитация – медиация : учебное пособие / А. Н. Чумиков. — Москва : Проспект, 2021. — 189 с. — ISBN 978-5-392-35692-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/280496> (дата обращения: 10.05.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

### **Перечень методических указаний**

1. Основы медиации: методические рекомендации для самостоятельной работы, в том числе для подготовки к практическим занятиям, студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной

форм обучения / Юго-Зап. гос. ун-т ; сост. Е. А. Никитина. - Электрон. текстовые дан. (497 КБ). - Курск : ЮЗГУ, 2021. - 17 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц.

2. Никитина, Е. А. Теория и практика медиаторской деятельности / Е. А. Никитина, А. А. Кузнецова. – Курск: Юго-Западный государственный университет, 2017. – 192 с. – ISBN 978-5-7681-1246-2.

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

Университетская библиотека онлайн ([http://www. biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))

Сайты по договорам с ЮЗГУ:

1. Научная электронная библиотека eLibrary.ru: <http://elibrary.ru>

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам:

<http://window.edu.ru/>

3. Электронно-библиотечная система «Лань»: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

4. Wiley online library: <http://onlinelibrary.wiley.com>