Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Санкт-Петербургская юридическая академия»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Медиация

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Административно-управленческая и офисная деятельность

Санкт-Петербург
2026

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ПК-5. Способен осуществлять диагностику и формирование организационной культуры, обеспечивать соблюдение этических норм в организации.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД.1 (УК-4) Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для осуществления деловой коммуникации **ИД.2 (УК-4)** Демонстрирует способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) **ИД.3 (УК-4)** Владеет навыками применения современных коммуникативных технологий в различных ситуациях профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках	***Знает***
	РО-1ИД-1(УК-4) основы коммуникации на государственном и иностранном (-ых) языках, вербальные и невербальные средства профессионального взаимодействия **РО-2ИД-1(УК-4)** лексический минимум общего и терминологического характера в объеме, необходимом для общей и профессиональной коммуникации.
	Умеет
	РО-3ИД-1(УК-4) использовать знание иностранного языка в профессиональной коммуникации и межличностном общении; **РО-4ИД-1(УК-4)** выбирать и использовать эффективные средства деловой коммуникации при профессиональном взаимодействии на государственном и иностранном(ых) языке(ах).
	Владеет
	РО-5ИД-1(УК-4) навыками применения современных коммуникативных технологий в различных ситуациях профессионального взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках; **РО-6ИД-1(УК-4)** навыками межкультурного и профессионального общения, обмена информацией на иностранном языке.
ИД.1 (ПК-5) Знает основные элементы организационной культуры, этику деловых отношений. **ИД. 2(ПК-5)** Умеет осуществлять диагностику организационной культуры, соблюдать этические нормы взаимоотношений в организации. **ИД.3 (ПК-5)** Владеет навыками формирования организационной культуры, осуществлять контроль за соблюдением этических норм.	**Знает**:
	РО-1 ИД.1 (ПК-5) национальную специфику организационной культуры в России, сущности организационной этики; **РО-1 ИД.1 (ПК-5**) знание особенностей диагностики и формирования культуры организации.
	Умеет:
	РО-3 ИД.2 (ПК-5) проводить диагностику организационной культуры и поведения, **РО-4 ИД.2 (ПК-5)** разрабатывать программы по формированию и управлению организационным поведением и культурой.

	Владеет: **РО-5 ИД.3 (ПК-5)** методы обобщения и анализа информации о состоянии организационной культуры и поведения для разработки программ по ее формированию, коррекции и развитию.

2. Содержание оценочных средств для текущего контроля успеваемости

Тесты

1. Нейтральная сторона в процессе медиации – это:

А) сторона, заинтересованная в конфликте;

Б) судья, решающий спор;

В) третья сторона, посредничающая в разрешении конфликта;

Г) адвокат, защищающий интересы клиента.

2. Какие виды конфликтов можно решать с помощью медиации?

А) Только уголовные конфликты.

Б) Только семейные разногласия.

В) Только экономические споры.

Г) Различные типы конфликтов, включая семейные, рабочие, и гражданские.

3. Какое из нижеперечисленных определений лучше всего описывает медиацию?

А) Судебный процесс для разрешения споров.

Б) Процесс, в ходе которого третья сторона помогает сторонам достичь соглашения.

В) Ораторское искусство убеждения в суде.

Г) Процесс, при котором одна сторона выигрывает, а другая проигрывает.

4. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

А) переговорный процесс;

Б) сотрудничество;

В) компромисс.

5. Какой из следующих факторов является преимуществом медиации перед судебным процессом?

А) Быстрое и экономичное разрешение споров.

Б) Одностороннее решение в пользу истца.

В) Отсутствие участия сторон в принятии решения.

Г) Неограниченное время на обсуждение деталей конфликта.

6. Профессиональный посредник называется:

А) суггестором;

Б) медиатором;

В) коллегой.

7. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

А) конфликтом;

Б) конкуренцией;

В) соревнованием.

8. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

А) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;

Б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

В) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

Г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

Д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

9. Конфликтная ситуация – это:

А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

Г) причина конфликта;

Д) этап развития конфликта.

10. Причина конфликта – это:

А) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

Б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

В) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

Г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

Д) то, из-за чего возникает конфликт.

11. Что подразумевается под термином «альтернативы к судебному разбирательству» в контексте медиации?

А) Однозначное решение судьи.

Б) Различные способы разрешения конфликта без обращения в суд.

В) Подчинение одной стороны другой.

Г) Невмешательство третьей стороны.

12. Что означает термин «согласие сторон» в контексте медиации?

А) Добровольное согласие сторон на участие в процессе разрешения конфликта.

Б) Принуждение к решению.

В) Игнорирование интересов сторон.

Г) Абсолютное подчинение одной стороны другой.

13. Что является целью медиатора в процессе медиации?

А) Принятие сторонами однозначного решения.

Б) Оказание судейской функции Установление виновности одной из сторон.

В) Помощь сторонам в поиске взаимовыгодного решения конфликта.

14. Какое из утверждений относится к принципам этики медиатора?

А) Принуждение сторон к согласию.

Б) Необходимость выносить собственное решение.
В) Публичное обсуждение подробностей конфликта.
Г) Сохранение конфиденциальности и нейтралитет медиатора.

15. Какой из нижеперечисленных принципов часто используется в процессе медиации для обеспечения открытости и доверия?
А) Игнорирование сторон.
Б) Принуждение к решению.
В) Конфиденциальность.
Г) Судебное разбирательство.

16. Что означает принцип конфиденциальности в медиации?
А) Обязательное раскрытие информации в суде.
Б) Публичное обсуждение деталей конфликта.
В) Открытое обсуждение сведений с третьими лицами.
Г) Сохранение тайны обсуждений и предоставленной информации.

17. Что означает термин «процессуальная нейтральность» в контексте медиации?
А) Отсутствие нейтралитета со стороны медиатора.
Б) Принятие медиатором стороной в конфликте.
В) Избирательное отношение медиатора к участникам.
Г) Обеспечение беспристрастности и равноправия всех участников медиации.

18. Что представляет собой основной принцип медиации?
А) Принцип равного распределения ресурсов.
Б) Принцип активного вмешательства третьей стороны.
В) Принцип обязательного решения конфликта в пользу одной из сторон.
Г) Принцип добровольного участия сторон в процессе разрешения спора.

19. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:
А) социологический метод;
Б) метод тестирования;
В) метод картографии;
Г) метод наблюдения;
Д) метод эксперимента.

20. Управление конфликтами – это:
А) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
Б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;
В) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
Г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
Д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

21. Какое из нижеперечисленных не является типичным этапом процесса медиации?
А) Оглашение вердикта.

Б) Идентификация проблем.
В) Обсуждение интересов.
Г) Поиск решений.

22. Что представляет собой процесс медиации?
А) Одностороннее принятие решения медиатором.
Б) Делегирование полномочий сторонам.
В) Обязательное решение конфликта в суде.
Г) Совместный разговор сторон с посредником для поиска решения.

23. Что означает термин «взаимозависимость» в контексте медиации?
А) Состояние, при котором стороны зависят друг от друга в рамках процесса разрешения спора.
Б) Нежелание сторон принимать участие в медиации.
В) Процесс, в ходе которого одна сторона выигрывает, а другая проигрывает.
Г) Способность медиатора влиять на конечное решение сторон.

24. Как медиатор может помочь сторонам в разрешении конфликта?
А) Принуждение к принятию одностороннего решения.
Б) Активное вмешательство в конфликт и предвзятость.
В) Создание доверия, обеспечение открытого обмена информацией и помощь в поиске взаимовыгодных решений.
Г) Использование силы для подчинения сторон воле медиатора.

25. В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента:
А) «выигрыш – выигрыш»;
Б) «выигрыш – проигрыш»;
В) «проигрыш – проигрыш»;
Г) «проигрыш – выигрыш»;
Д) «выигрыш – проигрыш» и «проигрыш – выигрыш».

26. Механизм разрешения (урегулирования) конфликта: совместная деятельность оппонентов по поиску взаимоприемлемого решения проблемы – это:
А) переговоры;
Б) сотрудничество;
В) посредничество.

27. Столкновение мнений в процессе доказательства и опровержения, в ходе которого одна из сторон (или обе) стремится убедить другую в справедливости своей позиции – это:
А) соперничество;
Б) сотрудничество;
В) спор.

28. Какой из перечисленных ниже навыков является ключевым для успешного медиатора?
А) Агрессивность и убеждение в своей правоте.
Б) Нейтралитет и способность к слушанию.
В) Авторитарность и строгость.
Г) Использование приемов манипуляции для достижения решения.

29. Медиативное соглашение – это:

А) соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме;

Б) соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры переговоров при разрешении конфликтной ситуации с участием посредников;

В) договоренность, достигнутая между конфликтующими сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору.

30. Принципиальная возможность медиации основана:

А) на признании факта позитивного влияния присутствия нейтральной стороны на эффективность ведения переговоров;

Б) на уверенности нахождения компромисса в любой конфликтной ситуации между противодействующими сторонами;

В) на возможности заключения мирового соглашения между конфликтующими сторонами в суде.

Темы рефератов (докладов)

1. Конфликты в общественной жизни.
2. Роль медиации в разрешении конфликтов.
3. Система альтернативного разрешения споров и ее составляющие.
4. Этапы возникновения и разрешения конфликтов.
5. Выбор и назначение медиатора.
6. Сущность принципов медиации.
7. Медиаторинг как направление регуляции социальных конфликтов.
8. Виды переговоров при разрешении конфликтов.
9. Формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе.
10. Осуществление деятельности медиатора на профессиональной основе.
11. Определения понятия «конфликт» и виды конфликтов.
12. Посредничество в разрешении конфликтов.
13. Методы альтернативного разрешения споров.
14. Управление конфликтами.
15. Социальный статус, цели и задачи деятельности медиатора.
16. Медиативное соглашение.
17. Границы применения института посредничества.
18. Роль третьей стороны в конфликте.
19. Психологический климат в организации.
20. Процедура медиации и ее составляющие.

3. Задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Перечень вопросов к зачету.

В одном билете 2 теоретических вопроса и практико-ориентированное задание

1. Определения понятия «конфликт», виды и причины конфликтов.
2. Характеристика стадий конфликта.
3. Понятие, роль и функции медиации в разрешении конфликтов.
4. Понятие социального конфликта, причины возникновения.
5. Основные признаки классификации и виды социальных конфликтов.
6. Виды медиации и их основные особенности.
7. Динамика и этапы развития социального взаимодействия.
8. Понятие и составляющие системы альтернативного разрешения споров.

9. Сущность основных принципов альтернативного разрешения споров.
10. Сущность основных методов альтернативного разрешения споров.
11. Становление и сущностные характеристики основных школ и подходов в медиации.
12. Применение процедур посредничества и переговоров в разрешении конфликтов.
13. Понятие и этапы управления конфликтом.
14. Процедура медиации и ее составляющие.
15. Социальный статус и организация работы медиатора.
16. и функции медиатора в разрешении конфликта.
17. Требования к медиатору, основные принципы его деятельности.
18. Сущность и значение основных принципов медиации.
19. Понятие и сущность основных этапов медиаторинга.
20. Особенности проведения медиаторинга в организации социального типа.
21. Сущность основных проблем взаимоотношений в коллективе.
22. Понятие конструктивного соперничества и способы его осуществления.
23. Понятие стрессоустойчивости и способы ее формирования и развития.
24. Понятие и составляющие психологического климата в организации.
25. Исследование структуры социально-психологического климата в коллективе.
26. Направления формирования благоприятного социально-психологического климата в коллективе.
27. Структура, функции и динамика переговорного процесса.
28. Понятие и способы психологической защиты.
29. Понятие и порядок проведения транзакционного анализа во взаимоотношениях.
30. Медиативное соглашение, порядок подписания и выполнение.

Практико-ориентированное задание

Задание 1. Определите причину и тип конфликта в описанной ниже ситуации.

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

Как следует поступить начальнику в сложившейся ситуации?

Какую методику следует применить для разрешения конфликта?

Какие действия необходимо предпринять для восстановления авторитета начальника отдела?

Задание 2. Проанализируйте ситуацию. К психологу Центра развития семьи обратился мужчина с просьбой организовать и провести медиативный процесс с его участием и участием его бывшей супруги. Предметом спора является определение места жительства ребенка. Муж и жена разъехались, но каждый из них желает проживать вместе с ребенком. Договориться мирно не получилось.

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

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

Определите, какие принципы медиации нарушены в данной ситуации?

Задание 3. Опишите, какие требования предъявляются к медиатору и как проходит процедура заключения договора о медиации. Ответ предоставьте в любой удобной для Вас форме.

Задание 4. Проанализируйте ситуацию. К психологу Центра социального развития обратился мужчина с просьбой организовать и провести медиативный процесс с его участием, участием его бывшей супруги и ребенка. Предметом спора является определение места жительства ребенка. Муж и жена разъехались, но каждый из них желает проживать вместе с ребенком. Договориться мирно не получилось.

Психолог-медиатор решил для себя, что будет «на стороне» женщины-участницы и мнения ребенка.

Определите, какие принципы медиации нарушены в данной ситуации?

Задание 5. Выберите хорошо известную Вам организацию. Дайте определение понятию «социально-психологический климат». Применительно к данной организации выполните следующее:

1) дайте характеристику основных «климатических возмущений»;

2) раскройте сущность социально-психологических факторов эффективности организации (целенаправленности, мотивированности, эмоциональности, стрессоустойчивости, интегративности, организованности);

3) дайте характеристику структуры социально-психологического климата в коллективе.

Задание 6. Приведите пример конфликтной ситуации. Дайте краткую характеристику стадий процесса медиаторинга для ее разрешения.

Процесс самого медиаторинга включает в себя ряд стадий:

1) оценка медиатором сущности данного процесса;

2) изложение каждой из сторон своего видения конфликтной проблемы;

3) обсуждение проблемы – стадия, введена специально для снятия эмоционального напряжения, собравшегося в каждой из сторон;

4) подготовка и проведение переговоров;

5) формирование предложений;

6) разработка конечной сделки и ее принятия;

7) выход медиации – этап, на котором возможна оценка предыдущей работы;

8) постконфликтная стадия: наблюдение медиатором результативности достигнутых соглашений, анализ своих действий для определения их эффективности.

Задание 7. Выберите хорошо известную Вам организацию. Дайте определение понятию «социально-психологический климат». Применительно к данной организации выполните следующее:

раскройте сущность социально-психологических факторов эффективности организации (целенаправленности, мотивированности, эмоциональности, стрессоустойчивости, интегративности, организованности);

Задание 8. Выберите хорошо известную Вам организацию. Дайте определение понятию «социально-психологический климат». Применительно к данной организации выполните следующее:

дайте характеристику структуры социально-психологического климата в коллективе.

4. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценки результатов промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в форме зачёта применяется двухбалльная шкала оценивания: «зачтено» и «не зачтено».

Зачет. Критерии выставления оценок

При выставлении результата зачёта учитываются полнота и правильность освоения теоретического материала, понимание основных понятий и закономерностей дисциплины, логичность и последовательность изложения, владение профессиональной терминологией, способность применять полученные знания и умения при решении практико-ориентированных задач, самостоятельность выполнения заданий, а также степень достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций.

Результат «зачтено» выставляется обучающемуся, если он:

- усвоил основное содержание учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, и демонстрирует знание основных понятий, определений, принципов, методов и закономерностей;
- понимает сущность изучаемых процессов и явлений, способен объяснять взаимосвязи между основными положениями дисциплины;
- правильно раскрывает содержание поставленных вопросов, излагает материал последовательно, логично и с использованием соответствующей профессиональной терминологии;
- способен выделять главное в изученном материале, проводить анализ информации, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать выводы и аргументировать свою позицию;
- демонстрирует умение применять полученные теоретические знания при решении типовых учебных и практико-ориентированных задач;
- владеет основными методами, приёмами и инструментами, необходимыми для выполнения заданий;
- выполняет предложенные задания в целом правильно, соблюдая основные требования к содержанию, структуре и оформлению результатов;
- способен самостоятельно выполнять основные этапы задания, при необходимости используя уточняющие вопросы или рекомендации преподавателя;
- допускает отдельные неточности, неполноту отдельных ответов либо несущественные ошибки, которые не искажают основного содержания материала и могут быть исправлены самостоятельно или после уточняющих вопросов преподавателя;
- демонстрирует достижение планируемых результатов обучения и сформированность компетенций на уровне не ниже минимально допустимого.

Результат «зачтено» может быть выставлен как при полном и глубоком освоении материала, так и при освоении его на минимально достаточном уровне, если обучающийся правильно раскрывает основные положения дисциплины, способен выполнять предусмотренные программой типовые задания и демонстрирует достижение установленных результатов обучения.

Результат «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он:

- не усвоил значительную часть основного учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины;
- не знает либо неправильно раскрывает основные понятия, определения, принципы, методы и закономерности дисциплины;
- допускает существенные фактические и содержательные ошибки, искажающие смысл основных положений учебного материала;
- не понимает взаимосвязей между основными понятиями, процессами и явлениями;
- излагает материал фрагментарно, непоследовательно, не может выделить главное и сформулировать обоснованные выводы;

- не владеет необходимой профессиональной терминологией либо систематически использует её неправильно;
- не способен применить полученные знания при решении типовых учебных и практико-ориентированных задач;
- допускает принципиальные ошибки при выборе методов, способов решения задач, использовании инструментов или интерпретации результатов;
- не может самостоятельно выполнить основные этапы предложенного задания даже после дополнительных разъяснений и наводящих вопросов преподавателя;
- не способен объяснить последовательность выполнения задания, обосновать полученные результаты и оценить их правильность;
- не устраняет существенные ошибки после дополнительных вопросов и разъяснений преподавателя;
- не демонстрирует достижение планируемых результатов обучения и минимально необходимого уровня сформированности компетенций.

Результат «не зачтено» выставляется в случае, если выявленные пробелы в знаниях, умениях и навыках носят существенный характер и не позволяют признать планируемые результаты обучения по дисциплине достигнутыми.

Порядок принятия решения о выставлении результата зачёта

При проведении промежуточной аттестации в форме зачёта преподаватель оценивает результаты освоения дисциплины в совокупности, с учётом ответов обучающегося на теоретические вопросы, результатов выполнения практико-ориентированных заданий и иных оценочных мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Отдельные неточности и несущественные ошибки не являются самостоятельным основанием для выставления результата «не зачтено», если обучающийся в целом демонстрирует необходимый уровень знаний, умений и сформированности компетенций.

Наличие существенных пробелов в освоении основного содержания дисциплины, принципиальных ошибок и неспособность выполнить типовые задания свидетельствуют о недостижении минимально необходимого уровня освоения дисциплины и являются основанием для выставления результата «не зачтено».

Результат промежуточной аттестации фиксируется в форме «зачтено» или «не зачтено» в соответствии с установленным в образовательной организации порядком проведения промежуточной аттестации.

Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации в форме тестирования

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием двухбалльной шкалы оценивания («зачтено», «не зачтено») оценка результатов осуществляется следующим образом:

- «Зачтено» выставляется обучающемуся, правильно выполнившему не менее 60 % тестовых заданий. Данный результат свидетельствует о достижении минимально необходимого уровня освоения содержания дисциплины и сформированности оцениваемых компетенций.
- «Не зачтено» выставляется обучающемуся, правильно выполнившему менее 60 % тестовых заданий. Данный результат свидетельствует о недостаточном уровне освоения содержания дисциплины и недостижении минимально необходимых результатов обучения.

Процент правильно выполненных тестовых заданий определяется как отношение количества правильно выполненных заданий к общему количеству тестовых заданий, предъявленных обучающемуся, умноженное на 100 %.

Если тестовые задания имеют различный вес или предусматривают частичное начисление баллов, результат определяется как отношение суммы набранных баллов к максимально возможной сумме баллов, умноженное на 100 %.

При определении итогового результата тестирования применяется установленная шкала оценивания. Значение 60 % включается в диапазон результата «зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

• необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;

• необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

5. Задания для диагностической работы

Вопрос 1:

Дайте определение понятию «конфликт».

Примерный ответ:

Конфликт – **столкновение, обнаружение несоответствия и/или разнонаправленности во взглядах, представлениях о будущем, ценностях и пр.**, которые чаще всего выражаются в конфликтных интеракциях – обмене противодействиями, сопровождающими попытки преобразовать реальность. Конфликтные интеракции приводят к нарушению у людей умения слушать и слышать, способности договариваться, что вынуждает использовать неконструктивные способы отстаивания интересов.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 2:

Что понимается под медиацией?

Примерный ответ:

Медиация (от англ. *mediation* – посредничество) – универсальная **технология альтернативного разрешения споров двух или более сторон с участием третьей стороны – медиатора**, который помогает выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения. Принципиальная возможность медиации основана на признании факта позитивного влияния присутствия нейтральной стороны на эффективность ведения переговоров.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 3:

В чем состоит основное отличие медиации от переговоров?

Примерный ответ:

В отличие от переговоров, которые могут происходить без каких-либо предварительных согласований и регламентаций, **медиация** уже **более серьезная процедура, поскольку осуществляется с привлечением третьего лица**.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 4:

Какие лица могут выступать в качестве примирителей?

Примерный ответ:

Круг лиц, которые могут выступать в качестве примирителей, весьма широк, поскольку в качестве таковых **могут выступать не только юристы, но и психологи, экономисты, иные специалисты**. Важно, чтобы примиритель обладал хорошими человеческими качествами и деловой репутацией, пользовался у сторон спора авторитетом, имел необходимые и достаточные опыт и знания и в разрешении конфликтов, и в определенном виде деятельности. Кроме того, осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут также **судьи, пребывающие в отставке**.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 5:

Каким нормативным правовым актом в Российской Федерации урегулирована возможность обращения к медиации за разрешением конфликтов?

Примерный ответ:

В России возможность обращения к медиации за разрешением конфликтов законодательно урегулирована с 2011 года, когда вступил в силу **Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (в ред. 26.07.2019) «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»**. В названном законе закреплены общие принципы медиации, условия ее применения, порядок и сроки проведения, порядок выбора и назначения медиатора, а также предъявляемые к нему требования и прочие особенности данной примирительной процедуры.

Вместе с тем, на практике стороны очень часто на стадии конфликта интересов настолько испытывают друг к другу неприязнь, что отвергают всякие предложения другой стороны к урегулированию спора и отправляют спор на разрешение суда.

Для таких сторон Федеральным законом от 26.07.2019 № 197-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» законодателем введена еще одна разновидность посредничества в урегулировании спора – судебное примирение.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 6:

В каких формах в настоящее время выражен институт посредничества?

Примерный ответ:

В настоящее время институт посредничества при разрешении споров выражен **в двух формах: медиации и судебном примирении**.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 7:

В чем заключается роль медиатора при разрешении конфликта?

Примерный ответ:

Медиатор **обеспечивает восстановление способности договариваться у сторон, структурирует конфликт и организует переговорный настрой, отлаживает процесс переговоров и обеспечивает фиксацию договоренностей и гарантий выполнения этих договоренностей**.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 8:

Назовите основные составляющие (элементы), характеризующие сущность социально-психологического климата.

Примерный ответ:

Можно выделить два элемента, которые в одинаковой степени характеризуют сущность социально-психологического климата: **1) отношение людей к своему труду и к совместной деятельности; 2) отношение друг к другу (как по вертикали, так и по горизонтали).**

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 9:

Что понимается под процедурой медиации?

Примерный ответ:

Процедура медиации – **способ урегулирования споров при содействии**

медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 10:

Какие вопросы рассматриваются в рамках медиаторинга (конфликтного)?

Примерный ответ:

В рамках медиаторинга (конфликтного) рассматриваются **разнообразные теоретические и практические вопросы: от границ применения института посредничества до требований, предъявляемых к личности самого посредника**.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 11:

Дайте характеристику психологических аспектов медиации?

Примерный ответ: К психологическим особенностям медиации относятся**:**

Добровольность. Медиация возможна лишь по взаимному согласию обеих сторон.

Рассмотрение спора в широком понимании. Медиация учитывает не только правовые аспекты, но и другие факторы, например, взаимоотношения сторон, общественные и гражданские аспекты.

Конфиденциальность. Медиатор и стороны не разглашают третьим лицам информацию, ставшую известной в процессе медиации.

Гибкость. Стороны могут самостоятельно решать, к какому типу медиации им прибегнуть и какую процедуру выбрать.

Принцип «ничего не решено, пока не решено всё». Окончательное решение не принимается, пока не будут рассмотрены все спорные вопросы и возможные варианты решений.

Гибкость медиации заключается в том, что стороны могут самостоятельно решать, к какому типу медиации им прибегнуть и какую процедуру выбрать.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 12:

Дайте характеристику медиации как профессиональной деятельности?

Примерный ответ: Медиация — особый вид переговоров, при котором нейтральный посредник помогает сторонам в конфликте найти взаимовыгодное решение.

В праве медиация — **одна из технологий альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной**, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте **стороны** — медиатора. Он помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору. При этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Медиация используется в праве, в работе психологов, в воспитательной работе в образовательных учреждениях.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 13:

Что такое медиативные техники?

Примерный ответ:

Медиативные техники **— это способы,** которые используются в процессе медиации **для решения различных проблем.**

К медиативным техникам относятся:

Активное слушание. Способность внимательно слушать и слышать позицию каждой из сторон спора, проявлять доброжелательный и искренний интерес к другому человеку.

«Я-сообщение». Информация о том, что вам нужно, в чём состоят ваши потребности, какова ваша реакция на те или иные слова собеседника, его поведение и/или сложившуюся ситуацию.

Техника задавания вопросов. Техники постановки открытых вопросов предполагают развёрнутый ответ и получение от партнёра по общению дополнительной информации.

Эхо-техника. Вид рефлексивного слушания, в ходе которого говорящий уверен, что слушающий его слушает, слышит и сопереживает ему.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 14:

Что такое карта медиации?

Примерный ответ:

Карта медиации — **схема алгоритмов медиации** в переходе от систематизации интересов спорных сторон к выяснению, ожиданий от урегулирования спора и далее к формулированию запроса на медиацию и **определению** вариантов **взаимоприемлемого соглашения.**

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 15:

Назовите структуру и этапы процесса медиации?

Примерный ответ:

Процедура медиации проходит в шесть этапов:

Медиатор **разъясняет** конфликтующим, что такое процедура переговоров, каковы её принципы и правила, согласовывает готовность участия сторон в медиации, **заключает соглашение**, в котором указывает порядок и условия предстоящего процесса.

Участники конфликта **рассказывают** о своих позициях в споре, собравшись всем вместе или в личной беседе с медиатором.

Стороны **обмениваются мнениями** и формируют вопросы для рассмотрения.

Обсуждаются все спорные моменты и при участии медиатора разрабатываются предложения по их решению.

Подписывается медиативное соглашение, в котором указывается результат договоренностей, устраивающий всех участников, а также оговариваются возможные последствия нарушения договора.

Завершается медиация и специалист получает обратную связь по результатам своей работы.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 16:

Что относится к стилям конфликтного поведения?

Примерный ответ:

Всего стилей поведения в ситуациях разногласий, по мнению ученых (У. Томас) пять: **сотрудничество** - оптимально почти всегда; **компромисс** - вполне приемлем в ряде случаев; **избегание** (уход) - рекомендован в случае неспровоцированных партнером “пожаров”; **приспособление** - возможно в тех случаях, когда оппонент действительно прав; **соперничество** (конкуренция) - наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 17:

На какой фазе конфликта возможности медиации самые высокие?

Примерный ответ:

Если медиация начинается **на ранней стадии** развития конфликта, вероятность ее успеха довольно высока (78-90 %), в отличие от медиаций, начатых на более поздних этапах. Такие медиации завершаются быстрее, чем те, которые начинаются в ходе или после официальных разбирательств.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 18:

По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты?

Примерный ответ: Так Крылов А.А. выделяет следующие:

Внутриличностные (или просто личностные) конфликты представляют собой противоречия, возникающие между несовмес-тимыми (или, по меньшей мере, трудносовместимыми) интересами, потребностями, представлениями, ролями и т.д. человека, напри-мер, конфликт между желанием и чувством долга или между необходимостью совмещения служебных и семейных обязанностей.

Межличностные конфликты - это ситуации, возникающие между людьми из-за противоречий в их целях, интересах, представлениях, способах поведения и др.

Межгрупповые конфликты возникают, когда участниками ситуации являются группы с разными целями, интересами.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 19:

Основная структурная теорема анализа и разрешения конфликтов.?

Примерный ответ:

Согласно структурной теореме анализа и разрешения конфликтов**, система** с любым числом элементов **бесконфликтна**, если:

Все **отношения** между её элементами **позитивные**, то есть она является **однополюсно**й (синергетической).

Она разделена на **две подсистемы**, отношения между которыми взаимно негативные, а отношения внутри каждой из них — позитивные, то есть она является двухполюсной (антагонистической).

Все **бесполюсные системы** являются **заведомо конфликтными.**

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 20:

Охарактеризуйте межкультурные конфликты и спорам между людьми разных поколений?

Примерный ответ:

Конфликт поколений — это явление, которое возникает в результате **различия** между взглядами и ценностями представителей разных поколений.

Причины конфликта поколений могут быть различными:

изменение социально-экономической ситуации;

технологический прогресс;

изменение культурных ценностей.

Для решения конфликтов между поколениями необходимо проявлять терпимость, уважение и понимание. Старшее поколение должно стараться принять новые технологии и социальные изменения, а младшее — уважать опыт и мудрость старших. Важно находить компромиссы и стремиться к взаимопониманию.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)