



## Медиация социальных конфликтов.dor\_БАК\_УП\_25-029-Б

- 1 ... – это способ разрешения споров с участием третьей стороны в данном споре – медиатора
- 2 ... – это лицо или организация, при участии которых ведутся переговоры между сторонами
- 3 ... – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов
- 4 ... – это способность к анализу процесса или объекта, состоящего из множества элементов, которые взаимодействуют и взаимно влияют друг на друга на основе системного подхода
- 5 ... конфликт – это наивысшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, общества в целом, которая характеризуется столкновением противоположно направленных интересов, целей, позиций субъектов взаимодействия
- 6 ... – это способ урегулирования конфликта, означающий уступки с обеих сторон и потому для них обеих нежелательный
- 7 ... – это коммуникация между сторонами (переговорщиками) для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, закрепляемого договором
- 8 Третья сторона в конфликте – это ...
- 9 ... компетентность представляет собой способность в реальном конфликте осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных форм возникшего конфликтного взаимодействия
- 10 Медиатор вправе ... (укажите 2 варианта ответа)
- 11 ... – это независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора
- 12 Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» был принят в ...





- 13) Осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут лица, достигшие возраста ..., обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости
- 14) Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста ..., имеющие высшее образование и получившие дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации
- 15) В ... медиатор социальных конфликтов определяется как «специалист, помогающий ненасильственным путем решать конфликты, возникающие между социальными группами на имущественной, культурной, национальной, религиозной и других почвах»
- 16) Профессия медиатора появилась в ...
- 17) Согласно Атласу новых профессий, медиатор должен обладать ... (укажите 2 варианта ответа)
- 18) ... – это осознанное понимание внутреннего мира и состояния другого человека, способность сочувствовать и сопереживать
- 19) Установите соответствие между структурными компонентами конфликтной компетентности и их характеристиками:
- 20) Установите последовательность основных этапов медиации в хронологическом порядке:
- 21) В группу методов ... конфликтами входят, в частности, структурные методы и метод картографии
- 22) Вклад С. Хэнди в развитие конфликтологии заключается в том, что он выделил количество уровней конфликта, равное ...
- 23) Философ ... рассматривал конфликты как неизбежное явление в общественной жизни
- 24) При урегулировании конфликтной ситуации используются внутриорганизационные, ... и внеорганизационные виды посредничества
- 25) ... – это свойство лица, принимающего решение, характеризующее отсутствие у него приверженности к одному из возможных вариантов или к одной из заинтересованных в решении сторон
- 26) ... – это особая социальная значимость, которой наделяются индивиды, социальные группы, общественные институты или организации в силу присущих им определённых качеств и/или функций





- 27) ... – это свойство правового спора, в силу которого он может быть урегулирован в процедуре медиации
- 28) Гуманитарная наука, в рамках которой конфликт рассматривается как способ социального контакта, – это ...
- 29) Неверно, что в развитие конфликта ...
- 30) Фаза конфликта, на которой возможно его быстрое урегулирование, – это ...
- 31) Обращение сторон к медиатору или организации, обеспечивающей проведение процедуры медиации, осуществляется в целях ...
- 32) В ... Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» закреплены случаи (споры), для которых может быть применена процедура медиации
- 33) Оценка ... может осуществляться: сторонами; судом или иным уполномоченным органом; законодателем
- 34) ... – это соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением
- 35) ... – это соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами
- 36) ... – это соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме
- 37) Дословный перевод с латинского понятия «конфликт» – это «...»
- 38) Противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний – все это характеристики ...
- 39) Установите соответствие между видами посредничества и их характеристиками:
- 40) Установите последовательность этапов становления медиации в России:





- 41) ... конфликта – это лицо, планирующее конфликт, намечающее его развитие и последствия, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников
- 42) Массовое присутствие граждан в определенном месте для публичного выражения общественного мнения по поводу актуальных проблем преимущественно общественно-политического характера – это ...
- 43) Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, характера, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения, – это ... общение
- 44) Количество стратегий поведения личности в конфликте, выделяемых в двухмерной модели, – ...
- 45) Факторы, способствующие возникновению конфликтов, называются ...
- 46) Конфликт всегда начинается с ... и инцидента
- 47) Разрешение ... конфликта – это процесс, основная задача которого заключается в восстановлении внутренней гармонии, возвращении внутреннего спокойствия, снижении уровня интенсивности противоречивых установок, очищении сознания и улучшении качества жизни
- 48) ... – это неприятный случай, недоразумение, столкновение
- 49) Количество стадий межличностных конфликтов – ...
- 50) Ценностно-мотивационные противоречия – это ...
- 51) На стадии начального напряжения ...
- 52) ... – посредник в международном споре, в дипломатических отношениях, торговых сделках
- 53) ... – это такой способ воздействия на человека, при котором возможно оказать влияние не только на его поступки и образ действий, но и зачастую даже на способ мышления и мнение
- 54) Такой участник программ примирения, восстановления, как ..., – это специалист (педагог, психолог, специалист по социальной работе), прошедший обучение и получивший сертификат





- 55) Такой участник программ примирения, восстановления, как ..., – это человек, причинивший явный вред, ущерб
- 56) Такой участник программ примирения, восстановления, как ..., – это пострадавший, понесший ущерб
- 57) ... медиация – это процесс, в котором медиатор создает условия для восстановления способности людей понимать друг друга и договариваться о приемлемых для них вариантах разрешения проблем (при необходимости – о заглаживании причиненного вреда), возникших в результате конфликтных или криминальных ситуаций
- 58) Под ... медиацией понимается способ урегулирования конфликта с учетом его межэтнической и межконфессиональной составляющей с участием независимого нейтрального посредника
- 59) Установите соответствие между подходами к разрешению конфликта и характеристиками:
- 60) Установите правильную последовательность этапов проведения медиации (по О. В. Аллахвердовой):
- 61) ... возражения – это те возражения, о которых клиент не говорит; в практике продаж встречаются очень часто
- 62) ... возражения имеют место, когда клиент честно говорит вам, что думает
- 63) ... возражения имеют место, когда клиент называет вам условие, из-за которого не может сейчас принять решение
- 64) ... цель общения – это установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения
- 65) Форма общения «контакт ...» – это формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника и используется набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику
- 66) ... общение имеет место, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
- 67) ... общение имеет место, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект (если человек нужен, то активно вступают с ним в контакт, если мешает – оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики)





- 68) ... общение – это всевозможные личностные контакты людей за пределами официальных отношений (контакты между коллегами во время досуга, между близкими людьми и т. д.)
- 69) Формула конфликта: «...»
- 70) Предмет конфликтологии характеризуют ... (укажите 3 варианта ответа)
- 71) Конфликты, позитивно влияющий на структуру, динамику и результативность ситуации, называются ...
- 72) Неверно, что стратегией урегулирования конфликтов является стратегия ...
- 73) ... является основной причиной конфликта на фоне индивидуальных различий
- 74) Конфликт по причине взаимозависимости выражается ...
- 75) Неверно, что понятие «самообладание» характеризуется ...
- 76) Неверно, что понятие «самообладание» характеризуется ...
- 77) Если ..., то речь идет об интеграции
- 78) К способам управления конфликтами относится ...
- 79) Две характеристики, которые легли в основу классификации поведенческой теории личности в конфликте (по К. Томасу и Р. Килменну), – это ...
- 80) С. Хэнди выделил три уровня конфликтов: ...
- 81) ... конфликты – это конфликты, вызванные взаимными недоразумениями или ошибками сторон, которые быстро реализуются
- 82) ... конфликты – это конфликты, связанные с глубокой морально-психологической травмой или с объективными трудностями
- 83) ... конфликт – это понятие, обозначающее разногласия между членами семьи, возникающие на основе противоположных мотивов и целей, не совместимых в конкретной ситуации





- 84) ... конфликт – это проявление и результат конкретного взаимодействия двух или более сторон (индивидов, их групп, общностей, государств), оспаривающих друг у друга распределение и удержание властных ресурсов, полномочий и благ
- 85) ... конфликт – это, прежде всего, конфликт по поводу присвоения, распоряжения и использования средств производства, а также организации и управления производством материальных благ и их распределением
- 86) В основе ... конфликтов лежат противоречия во взглядах, установках людей на самые разнообразные вопросы жизни общества, государства, коллектива, различия в жизненных позициях
- 87) ... конфликты – это столкновение между примерно равными по силе, но противоположно направленными интересами, потребностями, влечениями одного человека
- 88) ... – это люди, которые помогают (осознанно или нет) развитию конфликта разными путями (советы, техническая или организационная помощь и пр.)
- 89) ... – это люди, которые подталкивают других к конфликту
- 90) Медиатором может быть ... (укажите 2 варианта ответа)
- 91) По направлению взаимодействия конфликты бывают: горизонтальные, вертикальные и ...
- 92) В числе позитивных функций конфликта – ... (укажите 2 варианта ответа)
- 93) В числе негативных функций конфликта – ... (укажите 2 варианта ответа)
- 94) ... конфликта – это обстоятельства, которые привели к столкновению двух сторон
- 95) ... – это люди, которые наблюдают за развитием конфликта со стороны
- 96) Установите соответствие между способами урегулирования конфликтов и их характеристиками:
- 97) Установите соответствие между способами урегулирования конфликтов и их характеристиками:
- 98) Расположите в правильной последовательности этапы конфликта:





- 99) Установите правильную последовательность применения различных форм урегулирования конфликтов (по Р. Дарендорфу):
- 100) ... – это люди, которые стараются предотвратить, остановить или разрешить конфликт
- 101) Выделяют три основных подхода, которые применяет медиатор, в частности, ... — помогает сторонам структурировать диалог и найти решение самостоятельно
- 102) Основная функция переговоров в спорной ситуации – ...
- 103) Понятие «переговоры» появился в области ... и международных отношений
- 104) ... общение – это обмен информацией между людьми
- 105) ... речь – это процесс, в ходе которого оратор передает сообщение, предназначенное для укрепления определенной мотивации аудитории, ее изменения или побуждения аудитории к действию
- 106) Фамилия ученого, считавшего доверие основой любых переговоров, – ...
- 107) Дословный перевод с древнегреческого слова «диплома», от которого произошло слово «дипломат», – это «сложенный ...» (применительно к письменному документу)
- 108) ... конфликта – это один из способов управления конфликтом, представляющий собой процесс завершения конфликта, в котором принимает участие третья сторона
- 109) Основополагающий этап посредничества – это ...
- 110) Неверно, что в группу методов управления конфликтами ...
- 111) Соперничество, соревнование людей, групп, организаций в достижении сходных целей, лучших результатов в определенной общественной сфере – это ...
- 112) Неверно, что ... модель относится к моделям поведения индивида в конфликтной ситуации
- 113) ... – это человек или группа людей, которые, являясь третьей нейтральной, независимой стороной, не заинтересованной в данном конфликте, помогают конфликтующим разрешить имеющийся спор





- 114) Неверно, что в числе традиционно выделяемых трех типов конфликтов – ...
- 115) ... – это «токсичный» способ психологической эксплуатации других людей, когда кто-то с помощью скрытых, косвенных, вводящих в заблуждение, оскорбительных или агрессивных тактик добивается нужных для него изменений в действиях, поведении, восприятии, эмоциях и убеждениях контролируемых им людей
- 116) В ... используются разнообразные средства позиционного и психологического давления на оппонента, ослабляющие его волю к сопротивлению
- 117) Установите соответствие типов конфликтов (согласно М. Дойчу) и их характеристик:
- 118) Определите соответствие между видами документов и характеристиками:
- 119) Установите последовательность стадий переговоров:
- 120) К стратегии компромисса относят ...
- 121) Создание «... стоимости» – это фаза процедуры медиации, когда стороны совместно работают над тем, чтобы сформулировать такие способы разрешения конфликта, которые будут выгодны для всех участников спора в настоящее время, а также будут перспективны с точки зрения будущих взаимоотношений
- 122) ... медиации – это особая форма переговоров с участием третьей нейтральной стороны – медиатора (посредника), в процессе которых стороны спора с помощью медиатора разрешают имеющую между ними проблему
- 123) Тип темперамента «...» характеризует человека, который жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с другими людьми; легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой
- 124) Тип темперамента «...» характеризует человека, который уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца.
- 125) Тип темперамента «...» характеризует человека, который активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии; в общении бывает резок, несдержан в выражениях





- 126) Тип темперамента «...» характеризует человека, который впечатлителен, повышенно эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям; в сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание
- 127) ... переговоры – это переговоры, в ходе которых каждый из участников пытается извлечь выгоду только для себя (например, обсуждение сделки между продавцом и покупателем, когда задача продавца – поднять цену, а задача покупателя – снизить)
- 128) ... переговоры – это переговоры, в ходе которых стороны объединяются и достигают взаимовыгодных результатов
- 129) ... переговоры – это всегда новая ситуация, к которой по каким-либо причинам не удалось подготовиться заранее
- 130) Подход к разрешению конфликта с позиции ... – это разрешение конфликта за счет перевеса в силе одной из сторон
- 131) Подход к разрешению конфликта с позиции ... – это разрешение конфликта на основе закона, нормативных актов, распоряжений, инструкции
- 132) Подход к разрешению конфликта с позиции ... – это урегулирование конфликта на основе выявления интересов сторон и приведение сторон к взаимовыгодному соглашению
- 133) В основе поведения участников конфликта лежат их ...
- 134) К специфическим функциям переговоров относится функция ...
- 135) ... является основным моментом, к которому стремятся в переговорном процессе
- 136) Цель стратегии ... – заставить оппонента проиграть, получив таким образом победу
- 137) Установите соответствие между подходами к медиации и характеристиками:
- 138) Установите соответствие между подходами в медиации и характеристиками:
- 139) Внутриличностный конфликт представляет собой ...
- 140) Основная цель общения заключается в ...





- 141) ... общение – это межличностное (доверительно-неформальное) общение друзей, когда можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов, ведь друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации
- 142) ... общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) в зависимости от особенностей личности собеседника
- 143) ... общение – это поддержание определенных норм, ритуалов общения
- 144) Суть ... общения – в его беспредметности, т. е. люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях; это закрытое общение, потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций
- 145) «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды», как говорил ...
- 146) В ... общении учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения
- 147) ... конфликтом – это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт
- 148) Конфликтология как самостоятельное направление в социологии выделилась в конце ... годов XX в.
- 149) Процесс объединения частей в целое – это ...
- 150) Последствия конфликта в организации ...
- 151) ... методы управления конфликтами – это методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда или принятой системы стимулирования
- 152) Главное звено координационного механизма разрешения конфликтов – это ...
- 153) Конфликт в организации – это ...





- 154) В целях урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником, на этапе ...
- 155) Организационные конфликты можно классифицировать ...
- 156) Причиной конфликта являются ...
- 157) ... – это тип конфликтогена, к которому относятся такие действия, как приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка
- 158) ... зона общения имеет место, когда расстояние между людьми составляет 3,6 м
- 159) Основой общения является информация, ...
- 160) Марат 10 лет парковал свой автомобиль во дворе своего дома, и жильцы к этому привыкли. Недавно в соседнюю квартиру въехал Олег, который тоже претендует на это место стоянки. Он считает, что может парковаться там, где хочет, и предлагает Марату обратиться в суд, если его что-то не устраивает. Спор привел к драке, но заявление в полицию никто не подал. Соседи хотят помочь им помириться. Как действовать медиатору?
- 161) 69-летняя Галина Степановна живет одна, а в соседней квартире молодой сосед Артём делает ремонт. Рабочие начинают в 6 утра и заканчивают после полуночи, что мешает Галине Степановне спать. Она пыталась договориться с Артёмом, но он нагрубил и сказал, что это его квартира и никто не должен вмешиваться. Женщина страдает от стресса, но не хочет обращаться в суд, так как дружит с его матерью. Соседи советуют найти мирное решение. Как действовать медиатору?
- 162) Светлана развелась с Романом, но он продолжал приходить в ее квартиру, у него остались ключи. Когда Светлана начала встречаться с Павлом, Роман стал вмешиваться: заходил в квартиру в ее отсутствие, оставлял вещи, провоцировал конфликты. Светлана пыталась отобрать ключи, но безуспешно. В итоге она сменила замки, но отношения с Павлом все равно ухудшились, и они расстались. Светлана написала заявление в полицию на Романа за нарушение неприкосновенности жилища. Роман хочет возобновить отношения. Как действовать медиатору?
- 163) Когда Славе было 8 лет, отец пообещал ему, что сможет забрать его к себе, если тот захочет. В 16 лет Слава напомнил отцу о его словах, но Михаил, который уже строил новую семью, не проявил энтузиазма. Теперь отец и сын не разговаривают. Как должен поступить Михаил?





- 164) Слава обижен тем, что отец не выполнил обещание, но на самом деле он не столько хочет переехать, сколько нуждается в поддержке, особенно в отношениях с матерью. Как Славе лучше поступить?
- 165) Дедушка Семён, у которого ухудшилась память, обвинил внука в краже его награды. Костя обиделся и ушел из дома. Мать хочет восстановить отношения в семье. Как должна поступить мать Кости в данной ситуации?
- 166) После экскурсии пятиклассники Дима и Артур продолжили играть в школе. Артур забежал в класс и удерживал дверь, а Дима пытался ее открыть, толкая и стуча. В какой-то момент дверь была повреждена. Их застала классная руководительница, родители получили записки с требованием возместить ущерб. Но теперь дети перекладывают вину друг на друга, конфликт разросся, класс разделился на два лагеря, а завхоз требует компенсацию. Как лучше разрешить ситуацию?
- 167) Артур и Дима играли после экскурсии. Артур забрал у Димы шапку, чтобы тот попробовал его догнать. Дима загнал Артура в класс, но тот не пускал его внутрь, крепко держась за дверь. Дима начал стучать и пинать дверь, а Артур, испугавшись, что ему прищемят пальцы, тоже ударил в ответ. Затем раздался треск — в двери появилась дыра. Классный руководитель застала их на месте происшествия. Дима и Артур сразу признали, что из-за их игры пострадала дверь, но теперь, когда речь зашла о возмещении ущерба, оба начали обвинять друг друга. Дима говорит, что дверь сломал Артур, а Артур утверждает, что Дима слишком сильно бил по ней ногами. В классе началась ссора, дети разделились на два лагеря, завхоз требует деньги, а родители отказываются платить, потому что непонятно, кто виноват. Как Артуру лучше поступить?
- 168) В 3-м «Б» классе решили обновить парты за счет родителей. Все были согласны, но одна мама заподозрила коррупцию и пожаловалась на «горячую линию». Жалобу вернули на уровень школы, доверие между родителями и администрацией подорвано. Теперь мама девочки ищет другие проблемы, угрожая новыми жалобами. Завуч понимает, что ситуация с партами действительно неидеальна: мебель устарела, классы плохо убраны. Если конфликт не разрешить, проверки только усилятся. Как можно решить проблему?
- 169) На уроке один из учеников, который старше своих одноклассников, начал отбивать такт мелодии, мешая вести занятие. После замечания он не остановился, класс начал смеяться, и урок оказался под угрозой срыва. Как должен поступить педагог?





- 170 Педагог заметил, что 15-летний Сергей резко изменил стиль одежды, стал выглядеть агрессивно и, по словам одноклассников, участвовал в драке. Как должен действовать педагог?
- 171 Виталий не посещает уроки русского языка и литературы, но ходит в школу и не испытывает проблем с другими предметами. Учитель вызывает его мать на беседу. Как правильно провести разговор педагогу?

