

Учреждение образования
«Гомельский государственный университет
имени Франциска Скорины»

С. С. ЩЕКУДОВА

БАЗОВЫЙ КУРС МЕДИАЦИИ
Основные положения.
Коммуникативные техники

Тестовые задания
для обучающихся на второй ступени высшего образования
(магистратура)

Гомель
ГГУ им. Ф. Скорины
2020

УДК 316.485.6(079)
ББК 88.504я73
Щ37

Рецензенты:

кандидат психологических наук И. В. Сильченко;
кандидат педагогических наук Т. Н. Шилько

Рекомендовано к изданию научно-методическим советом
учреждения образования «Гомельский государственный
университет имени Франциска Скорины»

Щекудова, С. С.

Щ37 Базовый курс медиации: Основные положения. Коммуни-
кативные техники : тестовые задания / С. С. Щекудова ; Го-
мельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им.
Ф. Скорины, 2020. – 35 с.
ISBN 978-985-577-623-0

В издании представлены тесты с ключами по трем темам в соответствии с учебной программой дисциплины «Базовый курс медиации»: «Общие положения о процедуре медиации», «Техники эффективной коммуникации», «Технология ненасильственного общения».

Предназначены для обучающихся на второй ступени высшего образования (магистратура) по специальности «Психология».

УДК 316.485.6(079)
ББК 88.504.я73

ISBN 978-985-577-623-0

© Щекудова С. С., 2020
© Учреждение образования «Гомельский
государственный университет
имени Франциска Скорины», 2020

Оглавление

Предисловие	4
Тема 1. Общие положения о процедуре медиации	5
Тема 2. Техники эффективной коммуникации	15
Тема 3. Технология ненасильственного общения	24
Ключи к тестам	33
Список использованных источников	34

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИННА

Предисловие

Современный этап развития системы непрерывного образования человека характеризуется высоким уровнем требований к современному специалисту, что предполагает его постоянное самообразование и саморазвитие, которые становятся приоритетными направлениями в обучении и развитии личности.

Особое внимание необходимо уделять повышению роли самостоятельной работы магистрантов и усилению ответственности преподавателей за развитие навыков самостоятельной работы, а также за воспитание их творческой инициативы и активности [21]. Следовательно, разработанные тестовые задания способствуют организации максимально эффективного процесса овладения знаниями в рамках учебной дисциплины «Базовый курс медиации».

В настоящее время особое место среди альтернативных форм разрешения конфликтов занимает медиация, то есть проведение переговоров с участием посредника (медиатора) на основе добровольного согласия всех сторон. При проведении переговоров важно направить их в русло сотрудничества и ориентировать стороны на взаимовыгодный результат с учетом их интересов и потребностей. Различные коммуникативные техники позволяют максимально эффективно выполнить процедуру медиации с учетом специфики каждого конкретного случая и индивидуальных особенностей участников конфликта. Медиация в современных условиях требует овладения специальными компетенциями для ее реализации. Так, перед медиатором стоит задача не просто организовать процедуру мирного разрешения конфликтов, но и научиться контролировать эмоции, возникающие в процессе осуществления медиации.

Разработанные тесты по дисциплине «Базовый курс медиации» позволяют магистрантам осуществлять самоконтроль, что является необходимым фактором для прочного усвоения основных теоретических положений изучаемого материала, а также помогут преподавателям проводить контроль полученных знаний.

Тема 1

Общие положения о процедуре медиации

Ответьте на вопросы или дополните утверждения, выбрав вариант из предложенных.

1. Медиация – это...

- а) способ урегулирования споров при содействии независимого лица (медиатора);
- б) урегулирование спора непосредственно самими сторонами конфликта;
- в) ситуация, когда единственной целью участников конфликта является взаимное разрушение;
- г) ситуация, когда стороны не в состоянии и не желают разрешить конфликт самостоятельно без посторонней помощи;
- д) альтернативная форма разрешения гражданско-правовых споров, основанная на добровольном волеизъявлении сторон, возможности избрания судей самими сторонами из числа нейтральных лиц.

2. Использовать процедуру медиации не рекомендуется, когда...

- а) запрещено законом (уголовные, административные дела);
- б) есть готовность соблюдать достигнутые договоренности;
- в) конфликт имеет эмоциональную окраску;
- г) стороны готовы принять во внимание взаимные интересы и позиции;
- д) участники конфликта готовы общаться и вести переговоры.

3. Задача медиации –...

- а) детерминировать желание сторон участвовать в переговорах;
- б) нейтрализация эмоциональной окраски конфликта;
- в) обеспечение сторонам возможности самостоятельного урегулирования возникшего между ними конфликта через признание и взаимное удовлетворение законных интересов и требований, потребностей, достижение соглашения о примирении;
- г) создание «судебного прецедента»;
- д) при разрешении конфликта принятие во внимание интересов и позиции стороны, которая инициировала процедуру медиации.

4. Один из основных принципов проведения медиации – это...

- а) высокая вероятность успеха;
- б) добросовестность;
- в) высокий уровень удовлетворения от результата;
- г) неконфликтность участников;
- д) наличие пространства для переговоров.

5. Принцип *беспристрастности и независимости* медиатора предполагает, что...

- а) в процессе медиации всем участникам предоставляются равные права;
- б) медиатор выбирается обеими сторонами конфликта, которые нельзя заставить участвовать в медиации;
- в) медиатор не должен иметь с конфликтующими сторонами отношений, которые могли бы каким-либо образом повлиять на исход процедуры медиации;
- г) все стороны обязаны хранить в тайне и не использовать в корыстных и других посторонних целях полученную информацию;
- д) медиатор создает и поддерживает атмосферу доверия и взаимного уважения.

6. В процедуре медиации принцип *конфиденциальности* предполагает, что...

- а) всем участникам предоставляются равные права;
- б) медиатор выбирается обеими сторонами конфликта, которые нельзя заставить участвовать в медиации;
- в) медиатор не должен иметь с конфликтующими сторонами отношений, которые могли бы каким-либо образом повлиять на исход процедуры медиации;
- г) все стороны обязаны хранить в тайне и не использовать в корыстных и других посторонних целях полученную информацию;
- д) медиатор создает и поддерживает атмосферу доверия и взаимного уважения.

7. В медиации принцип *добровольности* предполагает, что...

- а) в процессе медиации всем участникам предоставляются равные права;
- б) медиатор выбирается обеими сторонами конфликта, которые нельзя заставить участвовать в медиации;

в) медиатор не должен иметь с конфликтующими сторонами отношений, которые могли бы каким-либо образом повлиять на исход процедуры медиации;

г) все стороны обязаны хранить в тайне и не использовать в корыстных и других посторонних целях полученную информацию;

д) медиатор создает и поддерживает атмосферу доверия и взаимного уважения.

8. В медиации принцип *конструктивного* характера переговоров предполагает, что...

а) в процессе медиации всем участникам предоставляются равные права;

б) медиатор выбирается обеими сторонами конфликта, которые нельзя заставить участвовать в медиации;

в) медиатор не должен иметь с конфликтующими сторонами отношений, которые могли бы каким-либо образом повлиять на исход процедуры медиации;

г) все стороны обязаны хранить в тайне и не использовать в корыстных и других посторонних целях полученную информацию;

д) медиатор создает и поддерживает атмосферу доверия и взаимного уважения, стремясь обеспечить эмоционально-психологический комфорт конфликтующим сторонам.

9. Вставьте пропущенное: Законом Республики Беларусь от _____ года «О медиации» предусмотрено, что участниками медиации являются стороны либо представители сторон, медиатор.

а) 12 июля 2013;

б) 3 мая 2016;

в) 7 апреля 2015;

г) 1 февраля 2019;

д) 20 июля 2010.

10. Стороны вправе...

а) разглашать информацию, полученную в ходе участия в проведении медиации, без согласия другой стороны;

б) необоснованно затягивать время проведения медиации;

в) оказывать физическое, моральное или любой иное давление на другую сторону, медиатора, иных лиц, участвующих в проведении медиации;

- г) самостоятельно выбирать медиатора;
- д) допускать своими действиями некорректное отношение к другой стороне, медиатору и иным лицам, участвующим в проведении медиации.

11. Стороны в процессе прохождения процедуры медиации обязаны...

- а) предусматривать в соглашении о применении медиации дополнительные требования, предъявляемые к медиатору;
- б) вносить предложения о порядке проведения медиации;
- в) задавать уточняющие вопросы другой стороне и медиатору;
- г) вносить предложения другой стороне, направленные на урегулирование конфликта;
- д) соблюдать требования Закона Республики Беларусь «О медиации».

12. Какая функция медиатора связана с обеспечением психологического климата?

- а) медиатор обозначает цели, которые предстоит реализовать; осуществляет переход переговоров от одного этапа к другому и т. д.;
- б) медиатор помогает в расширении, уточнении, трансформации их представлений о конфликте, в лучшем осознании потребностей и интересов как партнера, так и своих собственных (преимущественно на фазе презентации сторон и дискуссии);
- в) медиатор устанавливает, поддерживает и углубляет личный психологический контакт с каждым участником переговоров;
- г) медиатор оказывает сторонам содействие в поиске вариантов решения конфликта (чаще на фазах «кокуса» или дискуссии);
- д) медиатор во время переговоров осуществляет контроль за тем, чтобы процесс удерживался в определенных рамках.

13. Какая функция медиатора обеспечивает содержательные аспекты переговоров?

- а) медиатор обозначает цели, которые предстоит реализовать; осуществляет переход переговоров от одного этапа к другому и т. д.;
- б) медиатор оказывает сторонам содействие в поиске вариантов решения конфликта (чаще на фазах «кокуса» или дискуссии);
- в) медиатор устанавливает, поддерживает и углубляет личный психологический контакт с каждым участником переговоров;

г) медиатор соблюдает правила конструктивного общения и следит, чтобы эти правила соблюдались всеми сторонами;

д) медиатор во время переговоров осуществляет контроль за тем, чтобы процесс удерживался в определенных рамках.

14. Какая функция медиатора обеспечивает содержательные аспекты переговоров?

а) медиатор обозначает цели, которые предстоит реализовать; осуществляет переход переговоров от одного этапа к другому и т.д.;

б) медиатор помогает в расширении, уточнении, трансформации их представлений о конфликте, в лучшем осознании потребностей и интересов как партнера, так и своих собственных (преимущественно на фазе презентации сторон и дискуссии);

в) медиатор устанавливает, поддерживает и углубляет личный психологический контакт с каждым участником переговоров;

г) медиатор соблюдает правила конструктивного общения и следит, чтобы эти правила соблюдались всеми сторонами;

д) медиатор во время переговоров осуществляет контроль за тем, чтобы процесс удерживался в определенных рамках.

15. Какая функция медиатора относится к управлению переговорами?

а) медиатор обозначает цели, которые предстоит реализовать; осуществляет переход переговоров от одного этапа к другому и т. д.;

б) медиатор помогает сторонам в выработке или трансформации их стратегии переговоров;

в) медиатор устанавливает, поддерживает и углубляет личный психологический контакт с каждым участником переговоров;

г) медиатор оказывает сторонам содействие в фиксации как промежуточных, так и итоговых договоренностей;

д) медиатор оказывает сторонам содействие в поиске вариантов решения конфликта.

16. Одно из правил работы с эмоциями в медиации –...

а) любые эмоции запрещены, обсуждение только содержательной части;

б) поощрение подавления негативных эмоций сторон;

в) медиатор не реагирует на любые проявления эмоций, так как это не является его сферой деятельности;

г) установка на отреагирование эмоций сторон (и медиатора) и понимание связанных с ними потребностей;

д) медиатор занимается только эмоциональной поддержкой сторон.

17. Законодательство, регулирующее сферу медиации в Беларуси:

а) Директива 2008/52 ЕС Европейского Парламента и Совета от 21.05.2008 относительно некоторых аспектов медиации в гражданских и коммерческих делах;

б) Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2011 года № 45 «О некоторых вопросах оказания психологической помощи»;

в) Закон Республики Беларусь от 12.07.2013 № 58-3 «О медиации»;

г) Рекомендация № 3 REC(99)19 Комитета Министров Совета Европы от 15.09.1999 государствам-членам Совета Европы, посвященная медиации в уголовных делах;

д) Закон Республики Беларусь «О международной правовой помощи по уголовным делам» от 18 мая 2004 г. № 284-3.

18. Законодательство, регулирующее сферу медиации в Беларуси:

а) Директива 2008/52 ЕС Европейского Парламента и Совета от 21.05.2008 относительно некоторых аспектов медиации в гражданских и коммерческих делах;

б) Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 14 января 2011 года № 45 «О некоторых вопросах оказания психологической помощи»;

в) Постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 17.01.2014 № 15 «Об утверждении Правил этики медиатора»;

г) Рекомендация № 3 REC(99)19 Комитета Министров Совета Европы от 15.09.1999 государствам-членам Совета Европы, посвященная медиации в уголовных делах;

д) Закон Республики Беларусь «О международной правовой помощи по уголовным делам» от 18 мая 2004 г. № 284-3.

19. Стадия медиационной сессии представляет собой...

а) рассказ сторонам о том, как будут проходить переговоры, в соответствии с какими принципами, из каких этапов будут состоять, в чем задача самого медиатора;

б) юридическую помощь физическим лицам в целях осуществления и защиты их прав, свобод и интересов, а также обеспечения доступа к правосудию;

в) комплекс мероприятий, направленных на содействие гражданам в предупреждении, разрешении психологических проблем, преодолении последствий кризисных ситуаций, в том числе путем активизации собственных возможностей граждан для самостоятельного разрешения возникающих психологических проблем;

г) безотлагательное оказание психологической помощи;

д) совокупность процедурных действий, направленных на выработку взаимовыгодного соглашения и, таким образом, на урегулирование спора.

20. Целью первого этапа (открытие медиационной сессии) является...

а) осуществление контроля за исполнением медиативного соглашения;

б) определение порядка дальнейшей работы в рамках медиационной сессии и создание условий для ведения переговоров;

в) выделение ключевых аспектов (предмета дальнейших переговоров), по которым необходимо достигнуть соглашение;

г) подготовка сторон к обсуждению ключевых аспектов спора и к выработке предложений по их урегулированию;

д) принятие сторонами окончательного решения по спору и оформление соглашения.

21. На каком этапе медиации происходит получение максимального объема информации о споре, уточнение и конкретизация позиций сторон, выявление уровня и характера расхождений?

а) на первом этапе: открытие медиационной сессии;

б) на втором этапе: выступление сторон;

в) на третьем этапе: определение тем для обсуждения;

г) на четвертом этапе: индивидуальная работа с каждой из сторон;

д) на шестом этапе: заключение соглашения.

22. На третьем этапе, в случае, если стороны настаивают на первоначально занятых позициях и совместный диалог становится непродуктивным, медиатор...

- а) переходит к этапу индивидуальной работы с каждой из сторон;
- б) продолжает вести переговоры;
- в) произносит заключительное слово, в котором подводит итог медиационной сессии;
- г) разъясняет сторонам цели, основные принципы медиации, роль и сферу ответственности участников;
- д) устанавливает, поддерживает и углубляет личный психологический контакт со сторонами.

23. Цель этапа индивидуальной работы с каждой из сторон –...

- а) окончательное урегулирование спора;
- б) закрытие медиационной сессии и (или) завершение процедуры медиации;
- в) выделение ключевых аспектов (предмета дальнейших переговоров), по которым необходимо достигнуть соглашения;
- г) принятие сторонами окончательного решения по спору и оформление соглашения;
- д) подготовка стороны к обсуждению ключевых аспектов спора и к выработке предложений по их урегулированию.

24. На шестом этапе медиатору следует удостовериться, что достигнутое соглашение...

- а) направлено на развитие личности, ее самосовершенствование и самореализацию;
- б) направлено на исправление (корректировку) особенностей личности и ее поведения, которые приводят к психологическим проблемам;
- в) удовлетворяет потребности сторон, одинаково понимается всеми участниками процедуры и может быть исполнено обеими сторонами;
- г) заключено в устной форме;
- д) не нарушает прав человека, закрепленных в Конституции Республики Беларусь.

25. Контрольно-аналитическая стадия представляет собой...

- а) закрытие медиационной сессии;
- б) принятие сторонами окончательного решения по спору и оформление соглашения;

в) подготовку сторон к обсуждению ключевых аспектов спора и к выработке предложений по их урегулированию;

г) совокупность процедурных действий медиатора, направленных на осуществление контроля за исполнением медиативного соглашения, а также осуществление анализа проделанной работы;

д) плодотворное обсуждение проблемы в процессе спора.

26. Что отличает медиацию от иных примирительных процедур?

а) алгоритмичность и последовательность совершаемых медиатором действий;

б) эмоциональная невовлеченность медиатора в процесс;

в) отсутствие последовательности совершаемых медиатором действий;

г) место проведения;

д) стоимость процедуры.

27. К функции медиатора, связанной с обеспечением психологического климата, относится...

а) структурирование процесса;

б) помощь сторонам в выработке или трансформации их стратегии переговоров;

в) содействие в поиске вариантов решения конфликта;

г) критическая оценка, уточнение и доработка найденных вариантов решения;

д) соблюдение правил конструктивного общения.

28. При обеспечении содержательных аспектов переговоров...

а) медиатор структурирует процесс;

б) медиатор помогает сторонам в расширении, уточнении, трансформации их представлений о конфликте, в лучшем осознании потребностей и интересов как партнера, так и своих собственных;

в) осуществляет контроль за тем, чтобы процесс удерживался в определенных рамках;

г) соблюдает правила конструктивного общения;

д) медиатор устанавливает, поддерживает и углубляет личный психологический контакт с каждым участником переговоров.

29. К Международным правовым актам в сфере медиации относится...

- а) Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28.12.2013 № 1150 «Об утверждении Правил проведения медиации»;
- б) Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 31.12.2013 № 1184 «О некоторых мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О медиации»;
- в) Закон Республики Беларусь от 12.07.2013 № 58-З «О медиации»;
- г) Рекомендация № R (2002)10 Комитета Министров Совета Европы от 18.09.2002 государствам-членам Совета Европы о медиации в гражданских делах;
- д) Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 6 апреля 2006.

30. Задачей медиатора на этапе выработки предложений по урегулированию спора является...

- а) получение максимального объема информации о споре;
- б) определение темы для переговоров, круга вопросов, требующих разрешения и последовательности их обсуждения;
- в) выявление интересов и целей каждой из сторон;
- г) проверка реалистичности исполнения выдвинутых предложений;
- д) содействие ведению диалога.

Тема 2

Техники эффективной коммуникации

Ответьте на вопросы или дополните утверждения, выбрав вариант из предложенных.

1. Как характеризуется первый уровень слушания «слушание-сопереживание»?

а) слушатель остается «на поверхности» общения, не понимает всей глубины сказанного;

б) часто слушатель теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения или советы, а также придумывая, что сказать самому;

в) слушатель воздерживается от суждений по поводу говорящего, ставя себя на его место;

г) слушатель старается слушать, опираясь на логику, больше сосредотачиваясь на содержании, чем на чувствах, оставаясь эмоционально отчужденными от акта общения;

д) слушатель отличается «пустым» взглядом и более заинтересован процессом говорения, чем слушания.

2. Как характеризуется второй уровень слушания «мы слышим слова, но на самом деле не слушаем»?

а) слушатель остается «на поверхности» общения, не понимает всей глубины сказанного;

б) часто слушатель теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения или советы, а также придумывая, что сказать самому;

в) слушатель воздерживается от суждений по поводу говорящего, ставя себя на его место;

г) главное внимание уделяется искренности, «слушанию сердцем», которое «открывает двери» пониманию, выражению заботы и сочувствия;

д) слушатель отличается «пустым» взглядом и более заинтересован процессом говорения, чем слушания.

3. Как характеризуется третий уровень слушания «слушание с временным отключением»?

а) слушатель остается «на поверхности» общения, не понимает всей глубины сказанного;

б) часто слушатель теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения или советы, а также придумывая, что сказать самому;

в) слушатель воздерживается от суждений по поводу говорящего, ставя себя на его место;

г) главное внимание уделяется искренности, «слушанию сердцем», которое «открывает двери» пониманию, выражению заботы и сочувствия;

д) слушатель пытается услышать, что говорит собеседник, но не предпринимает попыток понять его намерения.

4. Кто является автором «Теории коммуникативного квадрата»?

а) Кен Уильбер;

б) Грегори Бейтсон;

в) Фридеманн Шульц фон Тун;

г) Джеймс Фолджер;

д) Рейнхард Тауш.

5. Кто считал, что основой хорошего общения является двойное соответствие: 1) соответствие как согласие с самим собой; 2) соответствие как согласие со спецификой ситуации и с причиной возникновения общения?

а) Кен Уильбер;

б) Грегори Бейтсон;

в) Джеймс Фолджер;

г) Фридеманн Шульц фон Тун;

д) Рейнхард Тауш.

6. В каком виде Фридеманн Шульц фон Тун представлял свою коммуникативную модель?

а) в виде треугольника;

б) в виде круга;

в) в виде двух прямоугольников;

г) в виде пересекающихся прямых;

д) в виде квадрата.

7. Какой из аспектов НЕ включен в каждое сообщение, согласно теории коммуникативного квадрата?

- а) предметное содержание;
- б) активное слушание;
- в) самовыражение;
- г) призыв;
- д) отношение.

8. При каком аспекте сообщения, согласно теории коммуникативного квадрата, *отправитель* каждой фразой хочет повлиять на *получателя*?

- а) предметное содержание;
- б) активное слушание;
- в) самовыражение;
- г) призыв;
- д) отношение.

9. При каком аспекте сообщения, согласно теории коммуникативного квадрата, *отправитель* каждой фразой сообщает какую-то информацию о себе?

- а) предметное содержание;
- б) активное слушание;
- в) самовыражение;
- г) призыв;
- д) отношение.

10. При каком аспекте сообщения, согласно теории коммуникативного квадрата, *отправитель* в каждой фразе проявляет свое отношение к *получателю*?

- а) предметное содержание;
- б) активное слушание;
- в) самовыражение;
- г) призыв;
- д) отношение.

11. При каком аспекте сообщения, согласно теории коммуникативного квадрата, *отправитель* в каждой фразе старается сообщить *получателю* «суть дела»?

- а) предметное содержание;
- б) активное слушание;
- в) самовыражение;
- г) призыв;
- д) отношение.

12. Какая особенность аспекта сообщения «предметное содержание», согласно теории коммуникативного квадрата, заключается в том, что текст должен быть интересным, увлекательным и читабельным?

- а) интонация;
- б) план;
- в) простота;
- г) стимулирование;
- д) краткость.

13. Какая особенность аспекта сообщения «предметное содержание», согласно теории коммуникативного квадрата, заключается в том, что обстоятельства дела должны быть изложены интересно и конкретно, короткими предложениями, без заимствованных слов?

- а) интонация;
- б) план;
- в) простота;
- г) стимулирование;
- д) краткость.

14. Какая особенность аспекта сообщения «предметное содержание», согласно теории коммуникативного квадрата, заключается в том, что связующая нить изложения не должна теряться или прерываться; текст должен быть содержательным и последовательным?

- а) интонация;
- б) план;
- в) простота;
- г) стимулирование;
- д) краткость.

15. С каких позиций можно воспринимать сообщения в модели «четыре уха»?

- а) «ухо»-содержание, «ухо»-самовыражение, «ухо»-воззвание; «ухо»-взаимоотношение;

- б) «ухо»-стимулирование, «ухо»-самовыражение; «ухо»-содержание,
- в) «ухо»-содержание, «ухо»-стимулирование, «ухо»-воззвание; «ухо»-взаимоотношение;
- г) «ухо»-формулирование, «ухо»-стимулирование, «ухо»-взаимоотношение, «ухо»-воззвание;
- д) «ухо»-стимулирование, «ухо»-содержание, «ухо»-воззвание.

16. При какой позиции в модели «четыре уха» *получатель* чувствует через свое соответствующее «ухо», что его ценят, уважают или отвергают, унижают и т. д.?

- а) «ухо»-содержание;
- б) «ухо»-самовыражение;
- в) «ухо»-взаимоотношение;
- г) «ухо»-воззвание;
- д) «ухо»-стимулирование.

17. При какой позиции в модели «четыре уха» *получатель* чувствует через свое соответствующее «ухо», как *отправитель* оценивает себя, что говорит о себе?

- а) «ухо»-содержание;
- б) «ухо»-самовыражение;
- в) «ухо»-взаимоотношение;
- г) «ухо»-воззвание;
- д) «ухо»-стимулирование.

18. При какой позиции в модели «четыре уха» *получатель* чувствует через свое соответствующее «ухо», о чем говорится в послании, каковы факты?

- а) «ухо»-содержание;
- б) «ухо»-самовыражение;
- в) «ухо»-взаимоотношение;
- г) «ухо»-воззвание;
- д) «ухо»-стимулирование.

19. При какой позиции в модели «четыре уха» *получатель*, получив сообщение на уровне соответствующего «уха», задается вопросами: Что я теперь должен (не)делать, что думать, что чувствовать?

К каким действиям меня призывают, к каким чувствам апеллируют?

- а) «ухо»-содержание;
- б) «ухо»-самовыражение;
- в) «ухо»-взаимоотношение;
- г) «ухо»-воззвание;
- д) «ухо»-стимулирование.

20. На каких двух уровнях существует коммуникация?

- а) семиотический, лингвистический уровень;
- б) массовая коммуникация, метауровень;
- в) уровень сообщения, межличностный уровень;
- г) уровень сообщения, метауровень;
- д) синтетический уровень, метауровень.

21. Сколько способов существует для определения согласованности-несогласованности сообщения?

- а) четыре;
- б) пять;
- в) три;
- г) шесть;
- д) два.

22. При каком способе *определения согласованности-несогласованности сообщения* впечатление несогласованности можно создавать намеренно именно благодаря саркастичности или ироничности формулируемых высказываний?

- а) определение несогласованности по контексту;
- б) определение несогласованности с помощью выбираемого типа формулировки;
- в) определение несогласованности с помощью мимики/жестикуляции;
- г) определение несогласованности с помощью интонации;
- д) определение несогласованности с помощью слушания.

23. «Система, которой человек обычно пользуется для того, чтобы ввести информацию в свое сознание, то есть такая система, с помощью которой он обычно репрезентирует свой мир и свой опыт самому себе», – это...

- а) предикаты;
- б) ведущая репрезентативная система;
- в) ключи доступа;
- г) кинестетическая система;
- д) обонятельная система.

24. Р. Дилтс выделил следующие репрезентативные системы...

- а) аудиальная, кинестетическая, обонятельная, вкусовая;
- б) визуальная, аудиальная, кинестетическая, осязательная, вкусовая;
- в) кинестетическая, осязательная, обонятельная, вкусовая, аудиальная;
- г) обонятельная, вкусовая, кинестетическая;
- д) визуальная, аудиальная, кинестетическая, обонятельная, вкусовая.

25. Что необходимо знать для выявления ведущей репрезентативной системы?

- а) предикаты;
- б) ключи доступа;
- в) субмодальность;
- г) индикаторы;
- д) технологию.

26. Неявно выраженные признаки, способные одновременно как вызывать действие, так и указывать, какой репрезентативной системой обучающийся пользуется, когда мыслит, – это...

- а) ключи доступа;
- б) предикаты;
- в) субмодальность;
- г) индикаторы;
- д) репрезентативные каналы.

27. Какие существуют виды ориентаций репрезентативных систем?

- а) на внешний мир; на внутренние переживания, воспоминания, воображение;
- б) на внутренний мир; на внешние переживания;
- в) на воспоминания, воображение;
- г) на внешний мир; на языковые паттерны;

д) на внутренний мир; на внешние переживания; на языковые паттерны.

28. Слова, которые человек использует для описания различных частей своего опыта и которые соответствуют присутствующим в его опыте процессам и отношениям, – это ...

- а) ключи доступа;
- б) предикаты;
- в) субмодальность;
- г) индикаторы;
- д) репрезентативные каналы.

29. Определите предикаты, соответствующие *визуальной* репрезентативной системе:

- а) видеть, глядеть, увидеть, ясный, яркий, изображать, смутный, разглядывать, четкий, показывать;
- б) слышать, слушать, звучать, звучный, громкий, выражать, шумный;
- в) хватать, касаться, чувствующий, твердый, тяжелый, шероховатый, соединяет, перемещаться;
- г) хвастаться, касаться, чувствующий, тяжелый, шероховатый;
- д) слышать, громкий, выражать, шумный, звонит, соединяет, перемещаться.

30. Определите предикаты, соответствующие *аудиальной* репрезентативной системе:

- а) видеть, глядеть, увидеть, ясный, яркий, изображать, смутный, разглядывать, четкий, показывать;
- б) слышать, слушать, звучать, звучный, громкий, выражать, шумный;
- в) хватать, касаться, чувствующий, твердый, тяжелый, шероховатый, соединяет, перемещаться;
- г) хвастаться, касаться, чувствующий, тяжелый, шероховатый;
- д) слышать, громкий, выражать, ясный, яркий, изображать.

31. Определите предикаты, соответствующие *кинестетической* репрезентативной системе:

- а) видеть, глядеть, увидеть, ясный, яркий, изображать, смутный, разглядывать, четкий, показывать;

- б) слышать, слушать, звучать, громкий, выразить, шумный;
- в) хватать, касаться, чувствующий, твердый, тяжелый, шероховатый, соединяет, перемещаться;
- г) касаться, чувствующий, тяжелый, глядеть, увидеть;
- д) слышать, громкий, выразить, ясный, яркий, изображать.

32. Органы чувств и типы репрезентации, используемые человеком для обучения или коммуникации, – это...

- а) ключи доступа;
- б) предикаты;
- в) субмодальность;
- г) индикаторы;
- д) репрезентативные каналы.

33. Разговор вслух – это...

- а) вербальный канал внутренней репрезентации;
- б) символический канал репрезентации;
- в) физический канал репрезентации;
- г) визуальный канал репрезентации;
- д) вербальный канал внешней репрезентации.

34. Поведенческая демонстрация – это...

- а) вербальный канал внутренней репрезентации;
- б) символический канал репрезентации;
- в) физический канал репрезентации;
- г) визуальный канал репрезентации;
- д) вербальный канал внешней репрезентации.

35. Рисунки, демонстрация диаграмм – это...

- а) вербальный канал внутренней репрезентации;
- б) символический канал репрезентации;
- в) физический канал репрезентации;
- г) визуальный канал репрезентации;
- д) вербальный канал внешней репрезентации.

Тема 3

Технология ненасильственного общения

Ответьте на вопросы или дополните утверждения, выбрав вариант из предложенных.

1. Ненасильственное общение – это...

- а) способ общения, который позволяет «отдавать» от всего сердца;
- б) изменение людей и их поведения ради достижения наших целей;
- в) основанные на крепком фундаменте осознанные восприятия, чувства и желания;
- г) общение, построенное на взаимных упреках;
- д) общение, построенное на конкуренции.

2. В чем заключается цель ненасильственного общения?

- а) в установлении отношений, основанных на игнорировании чужих потребностей и интересов;
- б) в установлении отношений, основанных на игнорировании своих потребностей и интересов;
- в) в установлении отношений, основанных на честной конкуренции;
- г) в выработке положительных коммуникативных качеств у человека;
- д) в установлении отношений, основанных на честности и эмпатии, которые в результате дадут удовлетворение потребностей всех коммуникантов.

3. Какова формула выражения благодарности?

- а) вот что ты сделал + вот что я чувствую – вот какая из моих потребностей удовлетворена;
- б) вот что мне сделали + вот что я чувствую + вот какая из моих потребностей удовлетворена;
- в) вот как я это делаю + вот что я чувствую + вот какая из моих потребностей может быть удовлетворена;
- г) вот что ты сделал + вот что я чувствую + вот какая из моих потребностей удовлетворена;
- д) вот что мне сделали + вот что я могу чувствовать – вот какая из моих потребностей удовлетворена.

4. Какие выделяют компоненты ненасильственного общения?

- а) наблюдение, ощущение, просьба, навык;
- б) наблюдение, чувства, потребности, просьба;
- в) чувства, просьба, навык, мысли;
- г) потребность, просьба, наблюдение, навык;
- д) навык, действия, просьба, потребности.

5. В ненасильственном общении компонент «наблюдение» – это...

- а) то, что мы чувствуем применительно к тому, что видим;
- б) способ влияния на окружающих;
- в) конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать жизнь лучше;
- г) конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие;
- д) ценности, желания и т. д., которые создают наши чувства.

6. В ненасильственном общении компонент «чувства» – это...

- а) то, что мы чувствуем применительно к тому, что видим;
- б) способ влияния на окружающих;
- в) конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать жизнь лучше;
- г) конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие;
- д) ценности, желания и т. д., которые создают наши чувства.

7. В ненасильственном общении компонент «потребности» – это...

- а) то, что мы чувствуем применительно к тому, что видим;
- б) способ влияния на окружающих;
- в) конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать жизнь лучше;
- г) конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие;
- д) ценности, желания и т. д., которые создают наши чувства.

8. В ненасильственном общении компонент «просьба» – это...

- а) то, что мы чувствуем применительно к тому, что видим;
- б) способ влияния на окружающих;
- в) конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать жизнь лучше;

- г) конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие;
- д) ценности, желания и т. д., которые создают наши чувства.

9. Сколько групп общих потребностей выделяют в ненасильственном общении?

- а) четыре;
- б) пять;
- в) семь;
- г) девять;
- д) десять.

10. К какой общей потребности в ненасильственном общении относится возможность выбирать собственные мечты, цели и ценности?

- а) к возможности взять паузу;
- б) к независимости;
- в) к взаимозависимости;
- г) к физическому выживанию;
- д) к духовной общности.

11. К какой общей потребности в ненасильственном общении относятся вода, воздух, движение, отдых, еда, сексуальное самовыражение?

- а) к возможности взять паузу;
- б) к независимости;
- в) к взаимозависимости;
- г) к физическому выживанию;
- д) к духовной общности.

12. К какой общей потребности в ненасильственном общении относятся вдохновение, гармония, красота, мир, порядок?

- а) к возможности взять паузу;
- б) к независимости;
- в) к взаимозависимости;
- г) к физическому выживанию;
- д) к духовной общности.

13. Сколько стадий переживает человек на пути развития эмоциональной ответственности?

- а) две;
- б) три;
- в) четыре;
- г) пять;
- д) семь.

14. Какие стадии переживает человек на пути развития эмоциональной ответственности?

- а) «эмоциональная зажатость», «вызов», «отрицание»;
- б) «вызов», «эмоциональное выгорание», «страх»;
- в) «эмоциональное рабство», «вызов», «эмоциональная свобода»;
- г) «отрицание», «страх», «эмоциональная свобода»;
- д) «эмоциональное рабство», «эмоциональная свобода», «вызов».

15. Что дает стадия «эмоциональная свобода» на пути развития эмоциональной ответственности?

- а) отрицание чьих-либо способностей и возможностей, высказываемое как абсолютная истина;
- б) подлинность, творчество, смысл, самоуважение;
- в) принятие полной ответственности за свои чувства, намерения и действия, но не за чувства других, осознавая при этом невозможность удовлетворять свои потребности за чужой счет;
- г) уверенность, что мы несем ответственность за чувства других;
- д) отказ признать, что нам не все равно, каковы чувства и потребности других.

16. Что дает стадия «вызов» на пути развития эмоциональной ответственности?

- а) принятие полной ответственности за свои чувства, намерения и действия, но не за чувства других, осознавая при этом невозможность удовлетворять свои потребности за чужой счет;
- б) отрицание чьих-либо способностей и возможностей, высказываемое как абсолютная истина;
- в) подлинность, творчество, смысл, самоуважение;
- г) уверенность, что мы несем ответственность за чувства других;
- д) отказ признать, что нам не все равно, каковы чувства и потребности других.

17. Что дает стадия «эмоциональное рабство» на пути развития эмоциональной ответственности?

а) принятие полной ответственности за свои чувства, намерения и действия, но не за чувства других, осознавая при этом невозможность удовлетворять свои потребности за чужой счет;

б) отрицание чьих-либо способностей и возможностей, высказываемое как абсолютная истина;

в) подлинность, творчество, смысл, самоуважение;

г) уверенность, что мы несем ответственность за чувства других;

д) отказ признать, что нам не все равно, каковы чувства и потребности других.

18. Что важно для реализации ненасильственного общения?

а) важно свести к минимуму наше внутреннее сопротивление, самозащиту и насильственные реакции;

б) важно уметь выстраивать защиту;

в) важно избавиться от внутреннего напряжения;

г) важно исходить из своих интересов;

д) важно удовлетворить все свои потребности.

19. Один из компонентов благодарности в ненасильственном общении предполагает, что...

а) мы удовлетворяем свои потребности за счет других;

б) мы наблюдаем за собеседником;

в) мы говорим о том, что приносит нам удовлетворение;

г) мы называем потребности, которые были удовлетворены;

д) мы помогаем другим в удовлетворении их потребностей.

20. Что не относится к перечню насильственных высказываний?

а) требования, приказы;

б) просьбы;

в) моралистические суждения;

г) упреки, обвинения;

д) предупреждения, предостережения, угрозы, шантаж.

21. Сколько существует способов для восприятия негативного сообщения?

а) два способа;

б) три способа;

- в) четыре способа;
- г) пять способов;
- д) шесть способов.

22. Какие стили общения выделяют в ненасильственной коммуникации?

- а) «язык лисы» и «язык кенгуру»;
- б) «язык волка» и «язык жирафа»;
- в) «язык овцы» и «язык кота»;
- г) «язык собаки» и «язык коровы»;
- д) «язык кенгуру» и «язык бегемота».

23. На каком языке в ненасильственном общении говорят люди, которые хотят выяснить, кто же прав, кто будет вознагражден, а кто наказан?

- а) «язык жирафа»;
- б) «язык волка»;
- в) «язык овцы»;
- г) «язык бегемота»;
- д) «язык кенгуру».

24. На каком языке в ненасильственном общении говорят люди, которые никого не оценивают и не навешивают ярлыков, но реагируют на то, что происходит?

- а) «язык жирафа»;
- б) «язык волка»;
- в) «язык овцы»;
- г) «язык бегемота»;
- д) «язык кенгуру».

25. Какое из выражений просьб в ненасильственном общении относится к конкретным?

- а) я мечтаю зарабатывать вдвое больше, чем сейчас;
- б) я мечтаю жить лучше;
- в) мне хотелось бы, чтобы Вы были более откровенны и внимательны;
- г) вам стоит оптимизировать свою структуру и активизировать деятельность;
- д) мне бы хотелось что-то изменить.

26. Какое из выражений просьб в ненасильственном общении относится к абстрактным?

- а) я мечтаю зарабатывать вдвое больше, чем сейчас;
- б) я мечтаю жить лучше;
- в) мне бы хотелось, чтобы вы высказали свое мнение о моем поступке;
- г) вам стоит упразднить одно структурное подразделение, сократить численность сотрудников на 10 % и запланировать больше мероприятий на этот год;
- д) мне бы хотелось изменить место работы.

27. Каково верное пошаговое выражение гнева в ненасильственном общении?

- а) Дышите. Установите контакт со своими потребностями. Определите мысли. Выразите свои чувства.
- б) Дышите. Выразите свои чувства. Сделайте паузу. Определите мысли. Установите контакт со своими потребностями.
- в) Сделайте паузу. Выразите свои чувства. Определите мысли. Установите контакт со своими потребностями.
- г) Сделайте паузу. Дышите. Определите мысли. Установите контакт со своими потребностями. Выразите свои чувства.
- д) Определите мысли. Сделайте паузу. Дышите. Выразите свои чувства. Установите контакт со своими потребностями.

28. «Люди, которые убивают других, – злые» – это...

- а) ценностное суждение;
- б) жизнеотчуждающее общение;
- в) «ярлык»;
- г) установка;
- д) моралистическое суждение.

29. «Насилие – это плохо» – это...

- а) ценностное суждение;
- б) жизнеотчуждающее общение;
- в) «ярлык»;
- г) установка;
- д) моралистическое суждение.

30. Что лежит в основе защитного применения силы?

- а) намерение причинить человеку страдания за то, что считается его проступками;
- б) намерение предотвратить травму или несправедливость;
- в) люди вредят себе и другим в результате невежества;
- г) неадекватное мышление;
- д) нехватка осознанности в наших действиях.

31. «Эмпатия позволяет оставаться уязвимыми, снижать опасность агрессии, слышать слово «нет», не воспринимая его как личностное отвержение, слышать чувства и потребности, выражаемые молчанием», – это...

- а) эмпатия как способность присутствовать;
- б) эмпатическое восприятие;
- в) эмпатия для нейтрализации угрозы;
- г) эмпатия и способность быть уязвимым;
- д) исцеляющая эмпатия.

32. «С эмпатией прислушиваться к чувствам и потребностям, которые скрываются», – это...

- а) эмпатия как способность присутствовать;
- б) эмпатическое восприятие;
- в) эмпатия для нейтрализации угрозы;
- г) эмпатия и способность быть уязвимым;
- д) исцеляющая эмпатия.

33. «Прислушиваясь к человеческим чувствам и потребностям, мы перестаем видеть в людях чудовищ» – это...

- а) эмпатия как способность присутствовать;
- б) эмпатическое восприятие;
- в) эмпатия для нейтрализации угрозы;
- г) эмпатия и способность быть уязвимым;
- д) исцеляющая эмпатия.

34. Определите высказывание, в котором представлено наблюдение с оценкой:

- а) он начинает готовиться к экзаменам накануне вечером;
- б) меня не привлекает внешность Олега;

- в) она сказала: «Я не могу разобраться в этой работе»;
- г) Виталий не забил ни одного гола за двадцать матчей;
- д) Олег уродлив.

35. Определите высказывание, в котором представлено наблюдение без оценки:

- а) он всегда тянет до последнего;
- б) она не сможет разобраться в этой работе;
- в) старшеклассники не заботятся об успешном выполнении контрольных заданий;
- г) ты слишком щедрый;
- д) боюсь, что если ты не будешь питаться правильно, это может повредить твоему здоровью.

Ключи к тестам

Ключи к тестам темы 1

1. а	6. Г	11. д	16. Г	21. б	26. а
2. а	7. б	12. в	17. в	22. а	27. д
3. в	8. д	13. б	18. в	23. д	28. б
4. б	9. а	14. б	19. д	24. в	29. Г
5. в	10. Г	15. а	20. б	25. Г	30. Г

Ключи к тестам темы 2

1. в	7. б	13. в	19. Г	25. б	31. в
2. а	8. Г	14. б	20. Г	26. а	32. д
3. б	9. в	15. а	21. а	27. а	33. д
4. в	10. д	16. в	22. б	28. б	34. в
5. Г	11. а	17. б	23. б	29. а	35. б
6. д	12. Г	18. а	24. д	30. б	

Ключи к тестам темы 3

1. а	7. д	13. б	19. Г	25. а	31. а
2. д	8. в	14. в	20. б	26. б	32. б
3. Г	9. Г	15. в	21. в	27. Г	33. в
4. б	10. б	16. д	22. б	28. д	34. д
5. Г	11. Г	17. Г	23. б	29. а	35. д
6. а	12. д	18. а	24. а	30. б	

Список использованных источников

1. Азарнова, А. Н. Медиация искусство примирять / А. Н. Азарнова. – М. : Инфотропик Медиа, 2015. – 277 с.
2. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко [и др.]; под общ. ред. С. В. Лабода. – Минск : Медисонт, 2011. – 316 с.
3. Бендлер, Р. Руководство по субмодальностям / Р. Бэндлер, У. Макдоналд. – СПб. : Прайм-Еврознак ; М. : Олма-пресс, 2004. – 124 с. (Магия высшей практической деятельности) (Золотой фонд НЛП)
4. Бендлер, Р. Структура магии / Р. Бэндлер, Дж. Гриндер. – СПб. : Прайм-Еврознак, 2007. – 375 с. (Психология – лучшее) (Золотой фонд НЛП)
5. Бесемер, Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер ; пер. с нем. Н. В. Маловой. – Калуга : «Духовное познание», 2004. – 176 с.
6. Беркли-Ален, М. Забытое искусство слушать / М. Беркли-Ален. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 256 с. (Серия «Гений общения»)
7. Гордийчук, Н. В. Медиация как «обмен дарами»: к вопросу о защите интересов ребенка в семейных спорах / Н. В. Гордийчук // Вестник федерального института медиации. – 2017. – № 1. – С. 109–121.
8. Гриндер, М. НЛП в педагогике / М. Гриндер, Л. Лойд. – М. : Инс-т общегуманитарных исследований, 2001. – 307 с.
9. Дилтс, Р. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р. Дилтс. – СПб. : Питер, 2017. – 384 с.
10. Дилтс, Р. НЛП : Навыки эффективного лидерства / Р. Дилтс. – СПб. : Питер, 2003. – 224 с.: ил. (Серия «Эффективный тренинг»).
11. Дилтс, Р. Коучинг с помощью НЛП / Р. Дилтс. – СПб. : «ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК»; М. : «ОЛМА-ПРЕСС», 2004. – 256 с.
12. О медиации [Электронный ресурс] : закон Республики Беларусь от 12 июля 2013 года // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 23.07.2013, 2/2056. – URL : <http://www.pravo.by/document/?guid=38712p0=c2130//84>
13. Здрок, О. Н. Медиация / О. Н. Здрок. – Минск : Четыре четверти, 2018. – 539 с.

14. Калашникова, С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции / С. И. Калашникова. – М. : Инфотропик Медиа, 2011. – 304 с.
15. Масаулов, С. Управление конфликтной динамикой: инструменты медиации / С. Масаулов // Сборник тренинговых материалов по медиации. – Бишкек : ОсОО «Next Print», 2010. – С. 57–69.
16. Мерманн, Э. Коммуникация и коммуникабельность / Э. Мерманн. – Харьков : Гуманитарный центр, 2015. – 258 с.
17. Пель, М. Приглашение к медиации / М. Пель. – М. : МЦУПК, 2009. – 397 с.
18. Розенберг, М. Язык жизни: ненасильственное общение / М. Розенберг; пер. с англ. – М. : ООО Книжное изд-во «София», 2018. – 288 с.
19. Хертель, А. фон Профессиональное разрешение конфликтов: медиативная компетенция в Вашей жизни / А. фон Хертель; отв. ред. С. Ходов; пер. с нем. Н. Бабичевой; ред. пер. Е. Сапунова. – СПб. : Изд-во Вернера Регена, 2007. – 271 с. (Сер. «Мир эмоций и конфликтов»)
20. Schulz von Thun, F. Miteinander reden: Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung: differenzielle Psychologie der Kommunikation / F. Schulz von Thun. – Rowohlt Taschenbuch Verlag, 2011 – 303 p.
21. Щекудова, С. С. Самостоятельная работа студентов : тестовые задания / С. С. Щекудова ; Гомельский гос. ун-т им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2019. – 43 с.

Учебное издание

Щекудова Светлана Сергеевна

БАЗОВЫЙ КУРС МЕДИАЦИИ
Основные положения.
Коммуникативные техники

Тестовые задания

Редактор В. И. Шкредова
Корректор В. В. Калугина

Подписано в печать 25.03.2020. Формат 60x84 1/16.

Бумага офсетная. Ризография.

Усл. печ. л. 2,3. Уч.-изд. л. 2,5.

Тираж 25 экз. Заказ 171.

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования

«Гомельский государственный университет имени Франциска Скорины».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 3/1452 от 17.04.2017 .

Специальное разрешение (лицензия) № 02330 / 450 от 18.12.2013.

Ул. Советская, 104, 246019, Гомель

С. С. ЩЕКУДОВА

БАЗОВЫЙ КУРС МЕДИАЦИИ
Основные положения.
Коммуникативные техники

Гомель
2020

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ