

**УТВЕРЖДЕН**

Вице-президент Союза «Пермская торгово-  
промышленная палата»

«17» мая 2021 г.

(подпись)



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Медиация: базовый курс»**

г. Пермь

2021 год

## **ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации позволяет заложить основы знаний и компетенций по вопросам альтернативной процедуры разрешения гражданских или семейных споров при участии нейтрального посредника (медиатора).

Программа рассчитана на 152 академических часов.

Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий

Категория обучаемых: руководители организаций, предприниматели, юристы, лица, заинтересованные в получении знаний по вопросам медиации.

### **1. ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ:**

1.1. Целью обучения является совершенствование знаний и (или) получение новой компетенции по медиации и конфликтологии, необходимой для профессиональной деятельности и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации лиц в сфере медиации.

1.2. Повышение профессионального уровня по использованию техник медиации, необходимых слушателям для профессиональной деятельности.

### **2. ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ:**

- 1) Формирование у слушателей основ понятийного аппарата в сфере медиации.
- 2) Формирование у слушателей системы знаний, умений, навыков, необходимых для работы в сфере медиации.

### **3. НАЗНАЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ:**

3.1. Повышение эффективности профессиональной служебной деятельности и развитие навыков:

- применения медиации как формы урегулирования конфликтов и внесудебный способ урегулирования правовых споров;
- применения коммуникативных компетенций в деятельности организаций;
- применения конфликтных компетенций в деятельности организаций.
- применение переговорных компетенций в деятельности организации.

3.2. Развитие навыков урегулирования конфликтов и внесудебного способа урегулирования

### **4. ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:**

4.1. Квалификация, полученная в результате обучения, даст право лицам, прошедшим обучение, осуществлять деятельность в сфере медиации на высоком профессиональном уровне и выполнять конкретные трудовые функции, с учетом требования федерального и регионального законодательства.

4.2. По результатам обучения будут приобретены знания и навыки по урегулированию конфликтов и внесудебного способа урегулирования правовых споров в соответствии с федеральным и региональным законодательством.

4.3. Успешное прохождение обучения позволит осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с требованиями федерального законодательства по урегулированию конфликтов и внесудебного способа урегулирования правовых споров.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

В результате обучения по данной программе слушатели должны:

### знать:

- общую психологию;
- психологию личности;
- конфликтологию и психологию конфликтов;
- процессы диагностики конфликтов;
- технологии регулирования конфликта интересов;
- понятия, принципы и терминологию сферы медиации;
- организационно-правовые основы медиации;
- требования к медиаторам, их функции в процедуре медиации;
- особенности проведения процедуры медиации;
- понятия, формы коммуникативных компетенций;
- виды коммуникативных барьеров в деловом общении;
- основные способы преодоления коммуникативных барьеров;
- факторы конфликта и алгоритм работы с конфликтами;
- виды конфликтов и участников

### уметь:

- на практике применять действующее законодательство Российской Федерации по вопросам медиации;
- на практике применять методы психологии конфликта;
- диагностировать конфликты;
- анализировать конфликт и применять техники управления конфликтом;
- противодействовать манипуляциям;
- принимать решения о выборе техники медиации;
- применять различные техники медиации в своей деятельности;
- выстраивать эффективные коммуникации;
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- компетентно действовать в обстоятельствах конфликта;
- организовывать и вести переговоры конструктивно и получать результаты.

конфликтов;

– техники подготовки, организации и ведения переговоров;

– порядок применения техник медиации в отдельных направлениях деятельности.

## 6. УЧЕБНЫЙ ПЛАН:

№ темы	Название дисциплины	Количество час.		Всего часов
		в том числе		
		Лекции	Практические занятия	
<b>1</b>	<b>Психология в медиации</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
1.1	Общая психология	2	2	4
1.2	Психология личности	2	2	4
1.3	Конфликтология и медиация	4	5	9
<b>2</b>	<b>Технологии коммуникаций</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>28</b>
2.1	Понятие конфликта. Методы исследования и диагностики конфликтов	2	4	6
2.2	Факторы конфликта и алгоритм работы с конфликтами	2	2	4
2.3	Динамика конфликта	4	2	6
2.4	Управление конфликтом Виды поведения в конфликте	4	2	6
2.5	Техники рационализации конфликта	4	2	6
<b>3</b>	<b>Коммуникативные компетенции в деятельности муниципальных служащих. Коммуникация: понятие и формы. Техники эффективной коммуникации.</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>36</b>
3.1.	Понятие коммуникации. Уровни общения. Способы общения.	4	4	8
3.2.	Прием и передача информации	2	4	6
3.3.	Техники эффективной коммуникации	4	4	8
3.4.	Снижение коммуникативной напряженности. Ассертивное поведение	1	3	4
3.5.	Формирование навыков работы с деструктивными эмоциональными состояниями	2	4	6
3.6.	Вопросы как техника коммуникации	2	2	4
<b>4</b>	<b>Переговорные компетенции в деятельности муниципальных служащих. Техники подготовки, организации и ведения переговоров.</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>28</b>
4.1.	Понятие переговоров	2		2
4.2.	Содержание переговоров. Критерии выбора стратегии	2	4	6
4.3.	Подготовка к переговорам. Алгоритм подготовки к переговорам	4	4	8
4.4.	Темы для обсуждения на переговорах, формирование повестки переговоров	2	2	4
5.5.	Работа с кейсом		8	8

<b>5.</b>	<b>Медиация как форма урегулирования конфликтов и внесудебный способ урегулирования правовых споров</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>11</b>
5.1.	Введение в медиацию. Определение понятия медиация. Законодательство о медиации. Принципы медиации, медиабельность.	3		3
5.2.	Требования к медиатору. Правовой статус медиатора. Функции медиатора в процедуре медиации. Стадии медиации.	2		2
5.3.	Организация проведения процедуры медиации. Инициирование процедуры. Медиативная оговорка.	4	2	6
<b>6</b>	<b>Применение техник медиации в отдельных направлениях деятельности</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>22</b>
6.1.	Переговоры с участием третьей стороны	2	2	4
6.2.	Дискуссия. Отработка эмоций	2	4	6
6.3.	Кокус в медиации	2	2	4
6.4.	Выработка соглашения. Выход из медиации	4	4	8
<b>7.</b>	<b>Тренинг по теме «Применение техник медиации».</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Итоговая аттестация.</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>68</b>	<b>84</b>	<b>152</b>

### **Блок 1. Технология коммуникации в переговорах и конфликте.**

- Психология конфликта
- Установление контакта
- Прием передача информации.
- Алгоритм передачи информации
- Коммуникативные нарушения в конфликте;
- Барьеры коммуникации и их преодоление (игра);
- Налаживание контакта (игра);
- Эффективная работа с информацией;
- Повышение достоверности информации в ситуации конфликта;
- Невербальное и вербальное поведение;
- Виды и установки слушания;
- Техники вербализации;
- Техники выявления скрытой информации (ролевая игра и последующий анализ);
- Технология обратной связи (упражнения на отработку навыков);
- Преодоление сопротивления и эффективная аргументация (игра);
- Нейтрализация агрессии (упражнение);
- Регуляция психологической атмосферы и работа с эмоциями;
- Виды поведения в конфликте.
- Ведение групповых дискуссий

### **Блок 2. Переговорный процесс.**

- Переговоры как основа для посредничества (игра);
- Основные составляющие переговоров;
- Стили поведения в переговорах;
- Содержательная составляющая переговорного процесса. Интересы-потребности;
- Планирование на основе информации подготовительного этапа. Взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций;
- Алгоритм подготовки к переговорам;
- Процедурное соглашение. Его функция и роль;
- Перерыв в переговорах;

- Критерии выбора стратегии поведения в ходе переговоров и основные подходы к разрешению проблем;
- Формирование повестки переговоров. Анализ переговорной стратегии (Потребности-Интересы-Повестка-Предложения);
- Способы интеграции интересов;
- Соглашение (требование к нему);
- Постконфликт и способы его предотвращения;

### **Блок 3. Медиация – посредничество в разрешении конфликта**

- Понятие конфликта;
- Факторы возникновения конфликта и способы разрешения конфликта;
- Интересы и позиции, анализ конфликта;
- Участники конфликта;
- Стадии и динамика развития конфликта;
- Стили поведения людей в конфликте;
- Медиация – переговоры с участием третьей стороны. Преимущества медиации как способа разрешения конфликта. Принципы медиации. Правовое регулирование медиации;
- Стадии медиации;
- Процедура медиации и ее значение;
- Вступительное слово медиатора, процедурные соглашения. Представление участников;
- Дискуссия. Отработка эмоций;
- Кокус в медиации;
- Выработка соглашения. Заключение соглашения. Выход из медиации;
- Требования к личности медиатора.

## **7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:**

18 рабочих дней.

## **8. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ:**

Образовательная программа обучения оптимальна по длительности обучения, сочетанию лекционных и практических занятий, а также по видам и нормативам учебной нагрузки. Объем лекций составляет 40%, практических занятий 60% от общего объема занятий.

Образовательная программа ориентирована на современные инновационные образовательные технологии и средства обучения, в том числе активные методы, анализ конкретных ситуаций, использование теории и практики принятия управленческих решений, применение современных методов контроля и управления образовательным процессом.

Образовательная программа носит практико-ориентированный характер по внедрению знаний и технологий, полученных в процессе обучения, в практическую деятельность слушателей.

В процессе повышения квалификации обеспечивается надлежащий уровень профессионального образования с использованием активных методов ведения знаний (дискуссии, деловые игры, решение кейс заданий, практические занятия).

Проведение лекционных занятий основывается на активном методе обучения, при котором слушатели не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала.

В рамках практических занятий предусматривается проведение деловой игры по проблемным вопросам, касающимся тематики курса повышения квалификации (по 2 медиации на слушателя).

Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при котором слушатели взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность слушателей в процессе обучения.

Комплексное учебно-методическое обеспечение образовательного процесса охватывает все дисциплины, предусмотренные учебным планом, и включает инструкции (рекомендации, алгоритмы, схемы) по изучению тем образовательной программы, а также вопросы и тесты для самопроверки, средства контроля за ходом и качеством усвоения слушателями учебного материала.

Обучение производится с применением дистанционных образовательных технологий. Используются современные информационные и телекоммуникационные технологии, которые позволяют осуществлять обучение на расстоянии без непосредственного контакта между преподавателями и слушателями.

Созданы условия для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, соответствующих технологических средств, обеспечивающих освоение слушателями образовательной программы в полном объеме независимо от места нахождения слушателей.

Программа реализуется с использованием учебно-методических материалов в соответствии с пунктом 12 настоящей Программы, выдаваемых каждому слушателю.

Для проведения занятий по Программе привлекаются специалисты, получившие дополнительное профессиональное образование в сфере медиации и (или) имеющие практический опыт в сфере медиации.

К учебному процессу в качестве преподавателей привлекаются специалисты, имеющие опыт преподавания и практические навыки в сфере медиации.

Основной преподавательский состав:

№ п/п	Ф.И.О.	
1	Яковлева Юлия Аркадьевна	Руководитель Представительства НП «Лига медиаторов» г. Пермь, член Правления Ассоциации медиаторов Пермского края, член международной сертификационной комиссии

## **9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:**

Итоговая аттестация, обеспечивающая проверку и оценку степени овладения слушателями учебного материала и развития профессиональных компетенций - экзамен (тестирование).

## **10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:**

По окончании обучения слушателям предлагается пройти экзамен в виде итоговой аттестации. Итоговая аттестация проводится в форме игровой медиации, где экзаменуемый должен продемонстрировать навыки проведения медиации и работы с конфликтом.

Успешно прошедшим итоговую аттестацию признаются слушатели, выполнившие экзаменационное задание в соответствии с оцениваемыми показателями.

Критерии оценки определяются соблюдением принципов медиации, процедуры медиации, применением знаний об анализе конфликта, переговорном процессе, управлении коммуникации:

<b>Стадия</b>	<b>Оцениваемые показатели</b>
Вступительное слово	Приветствие и знакомство Описание принципов медиации Описание роли медиатора Решение процедурных вопросов Регламент предстоящей работы
Презентация сторон	Техники эмпатического слушания Техники обратной связи сторонам
Дискуссия	Умение организовать и управлять обменом мнениями Участие в обмене мнениями
Кокус (индивидуальная беседа)	Своевременность кокусов Соблюдение баланса кокусов Работа над эмоциональным состоянием сторон Работа с конфиденциальной информацией Соблюдение конфиденциальности Гибкость в реагировании на позиции сторон Работа по анализу последствий Работа по сближению позиций Работа с дисбалансом сил Проверка на реальность Участие в генерации предложений Сохранение нейтральности Отработка повестки дня
Общая сессия по выработке предложений	Эффективность обработки информации кокуса Эффективность исследования интересов Эффективность работы по повестке переговоров Эффективность обсуждения предложений по урегулированию
Соглашение	Владение процессом выработки соглашения Адекватность выбора формы соглашения Адекватность пунктов соглашения интересам сторон Работа по оценке реалистичности соглашения Отработка гарантий и санкций
Выход из медиации	Эффективность резюме по переговорам Проверка критериев прочности соглашения

По результатам обучения слушателям, успешно освоившим образовательную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения.

## **11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

При реализации образовательной программы будут изучаться нижеуказанные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы медиации. В случае принятия новых актов, не



указанных в данном списке, образовательный процесс будет скорректирован (дополнен) с учетом новых актов.

- 1) Федеральный закон от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
- 2) Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 N 07-4317 «О направлении методических рекомендаций»
- 3) Регламент Коллегии посредников по проведению примирительных процедур при Торгово-промышленной палате Российской Федерации, утв. Приказом ТПП РФ от 27.06.2013 N 45

## **12. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:**

- 1) Презентационные материалы преподавателей в электронном виде.
- 2) Формы документов, используемых в процессе проведения практических занятий.
- 3) Вопросы и тесты для проверки знаний.
- 4) практические занятия в электронном виде.

## **13. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:**

Пермская ТПП является членом международной торговой палаты ICC, СМК сертифицирована по ISO 9001:2008. По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.