

УТВЕРЖДЕН

Вице-президент Союза «Пермская торгово-промышленная палата»



«01» ноября 2023 г.

Т.В. Мутовина

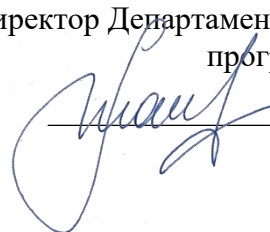
М.П.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Медиация в социальной сфере»
(В РЕДАКЦИИ 01.11.2023)

СОГЛАСОВАНО

Директор Департамента образовательных программ и консалтинга

 Т.В.Мачихина

«01» ноября 2023 г.

г. Пермь

2023 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).

Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана в соответствии с приказом Минтруда России от 15.12.2014 № 1041н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)».

Программа рассчитана на 72 академических часа.

Форма обучения: очно-заочная с применением дистанционных образовательных технологий

Категория обучаемых: руководители организаций, предприниматели, педагоги, психологи, сотрудники кадровых служб, юристы, страховые агенты, лица, направленные центрами занятости, иные лица, заинтересованные в получении знаний по вопросам медиации.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программа, адаптирована для обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и при необходимости обеспечивающая коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию указанных лиц.

Программа имеет оптимальные условия для получения образования с учетом конкретных особенностей здоровья:

Программа адаптирована для лиц, развитие которых близко к нормотипичному, но с некоторыми особенностями. Промежуточная и итоговая аттестация при таком варианте уточняется отдельно в индивидуальном плане обучения в соответствии с нормативными правовыми актами Пермской ТПП, регламентирующие осуществление образовательной деятельности. По окончании обучения слушателям из числа инвалидов или лиц, с ограничениями по здоровью выдается такой же документ об образовании, что и выпускникам без особенностей.

Программа адаптирована для лиц:

С нарушениями опорно-двигательного аппарата

Условия обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья, включает в себя использование специальных методов обучения, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования (версии информационных программ для слабовидящих), чат с преподавателем (при обучении в очной форме с применением дистанционных технологий), обеспечение доступа в здания для прохождения обучения, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ инвалидами и обучающимися с ОВЗ.

Инвалиды и лица с ОВЗ обеспечиваются к доступом записям занятий на срок освоения программы по индивидуальному плану обучения.

Индивидуальный план обучения разрабатывается на основе учебного плана программы и предусматривает добавление адаптационных дисциплин (адаптационный учебный цикл);

Дисциплины, относящиеся к обязательной части плана, являются обязательными для освоения всеми обучающимися, в том числе инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Не допускается изъятие каких-либо дисциплин или модулей, практик и процедур итоговой аттестации из числа обязательных в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ.

Максимальный объем учебной нагрузки обучающегося инвалида или обучающегося с ОВЗ составляет не более 40 часов в неделю при шестидневной учебной неделе.

Контроль и оценка результатов освоения адаптированной образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями по здоровью определяются индивидуальным планом обучения.

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 конфликтов.

4. ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ:

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

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

4.3. Успешное прохождение обучения позволит осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист в области медиации (медиатор)».

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

В результате обучения по данной программе слушатели должны:

знать:

- действующее законодательство Российской Федерации в сфере медиации, в т. ч. основы гражданского законодательства, законодательства о медиации;
- общую психологию;
- психологию личности;
- конфликтологию и психологию конфликтов;
- основы социальной коммуникации;
- процессы диагностики конфликтов;
- принципы медиации;
- последовательность процедуры медиации;
- технологии регулирования конфликта интересов;
- понятия, принципы и терминологию сферы медиации;
- организационно-правовые основы медиации;
- требования к медиаторам, их функции в процедуре медиации;
- роль медиатора и участников в процедуре медиации;
- статьи расходов на проведение процедуры медиации;

уметь:

- на практике применять действующее законодательство Российской Федерации по вопросам медиации;
- организовать техническое и документальное обеспечение процедуры медиации;
- на практике применять методы психологии конфликта;
- диагностировать конфликты;
- анализировать конфликт и применять техники управления конфликтом;
- оценивать применимость медиации для конкретного случая/спора
- осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации
- устанавливать полномочия лиц, участвующих в процедуре медиации;
- рассчитывать и обосновывать финансовые расходы по проведению процедуры медиации;
- противодействовать манипуляциям;
- вести процесс выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации;
- применять различные техники медиации в своей деятельности;
- выстраивать эффективные коммуникации;
- разъяснять суть процедуры медиации сторонам и их консультантам в общем виде;

- правила составления и ведения организационно-распорядительных и справочно-информационных документов;
- особенности применения основных офисных программ (текстовые редакторы и программы составления презентаций);
- 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 конфликтов;
- техники подготовки, организации и ведения переговоров;
- порядок применения техник медиации в отдельных направлениях деятельности;
- кодекс профессиональной этики медиатора;
- ограничения, социальные нормы и стандарты, традиции, обычаи и их роль в разрешении конфликтов;
- способы поиска совместных решений.
- формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон в процедуре медиации
- обобщать и резюмировать высказывания участников процедуры медиации;
- содействовать сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий/состояний;
- распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации
- преодолевать коммуникативные барьеры;
- компетентно действовать в обстоятельствах конфликта;
- готовить проекты документов, используемых в ходе подготовки, организации, проведения процедуры медиации и по ее завершению
- организовывать и вести переговоры конструктивно и получать результаты;
- структурировать цели участников процедуры медиации;
- сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора

5. УЧЕБНЫЙ ПЛАН:

№ темы	Название дисциплины	Количество час.		Всего часов
		в том числе		
		Лекции и	Практические занятия	
1	Основы медиации	12	10	22
1.1.	Введение в медиацию. Определение понятия медиация. Законодательство о медиации. Принципы медиации, медиабельность. Основы Кодекса профессиональной этики медиатора	2	2	4

1.2	Требования к медиатору. Правовой статус медиатора. Функции медиатора в процедуре медиации. Стадии медиации.	2	1	3
1.3	Понятие конфликта. Факторы конфликта и алгоритм работы с конфликтами.	1	2	4
1.4	Содержательный аспект конфликта. Участники конфликта. Динамика конфликта. Анализ конфликта Рационализация конфликта. Структура, функции, стадии протекания и виды конфликтов, методы профилактики конфликтов	3	2	5
1.5	Подготовка к процедуре медиации	1	1	2
1.6	Организация проведения процедуры медиации. Инициирование процедуры. Медиативная оговорка.	2	1	3
1.7	Последовательность процедуры медиации. Стадия презентации. Вступительное слово медиатора.	1	1	2
2	Коммуникативные компетенции. Коммуникация: понятие и формы. Техники эффективной коммуникации.	12	8	20
2.1.	Понятие коммуникации. Уровни общения. Способы общения.	2	2	4
2.2.	Прием и передача информации	2	0	2
2.3.	Техники коммуникации	4	3	7
2.4.	Снижение коммуникативной напряженности. Ассертивное поведение	1	0	1
2.5.	Формирование навыков работы с деструктивными эмоциональными состояниями. Психология воздействия. Структура социально-психологического воздействия. Характеристика социально-психологического воздействия	1	1	2
2.6.	Вопросы как техника коммуникации	2	2	4
3	Переговорные компетенции. Техники подготовки, организации и ведения переговоров.	7	7	14
3.1.	Понятие переговоров Содержание переговоров. Подготовка к переговорам. Алгоритм подготовки к переговорам. Переговоры с участием третьей стороны. Процедура переговоров Критерии выбора стратегии	6	5	10
3.2.	Темы для обсуждения на переговорах, формирование повестки переговоров	1	2	3
4	Применение техник медиации в отдельных направлениях деятельности	6	6	12
4.1.	Дискуссия. Отработка эмоций. Стадия дискуссии. Индивидуальные беседы. Общая сессия. Алгоритм приведения к консенсусу. Соглашение. Выход из медиации	4	4	8
4.2.	Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации	2	2	4
5	Промежуточная аттестация.		2	2
6	Итоговая аттестация		2	2
ИТОГО		37	35	72

7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:

11 дней, конкретные даты (период) обучения утверждаются дополнительно.

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 51,4%, практических занятий 48,6% от общего объема занятий.

Заочно слушатели самостоятельно изучают материал (лекции, презентации, нормативные документы) и выполняют выданные задания, в удобном для себя месте, имеющем необходимые условия для занятий (персональный компьютер с выходом в сеть «Интернет»).

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
2	Белов Вячеслав Артурович	Вице-президент Пермской ТПП
3	Войцехов Станислав Станиславович	Руководитель юридического Департамента Пермской ТПП
4	Халдеев Владимир Геннадьевич	Специалист юридического департамента Пермской ТПП
5	Мачихина Татьяна Валерьевна	Директор департамента образовательных программ и консалтинга Пермской ТПП

9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:

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

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

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тесты промежуточной аттестации включают 10 вопросов по темам обучения:

Проанализируйте ситуации и определите, какой фактор конфликта лежит в основе конфликта (главная причина). Выберите алгоритм для работы с данным конфликтом.

После того как я прошла обследование в вашей клинике, врач предложил сделать мне операцию. Сами понимаете, это дело серьезное. К тому же никто не может гарантировать положительный результат операции. Тут еще соседки по палате рассказали мне, что в прошлом году у вас был случай, когда пациентке занесли какую-то инфекцию и она умерла. А в этом

году одного из ваших хирургов уволили за пьянство на рабочем месте. Я в полной панике – ведь никогда не знаешь, что за специалист будет тебя резать. Могут ведь не просто покалечить. А здоровье-то у меня одно.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Информационный 2. Структурный 3. Ценностный 4. Поведенческий 5. Отношения 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Найти общую ценность 2. Выработать правила взаимодействия по решению вопроса 3. Извиниться, предложить варианты 4. Корректировать интерпретации 5. Определить, как сотрудничать в данных условиях.
---	--

Приехала в субботу с ребенком в платную клинику сдавать анализы. Надо было сдать несколько, в том числе мазок из носа на эозинофилы. Мы готовились на прием к аллергологу-иммунологу. Записывались к ней за 2 месяца. В лаборатории у нас все взяли, сказали что все, кроме мазка, будет готово через неделю, а мазок подольше- через 2. Меня это устраивало. Через 2 недели я пришла за анализами, сказали, что мазка еще нет, возможно придет через пару дней, т.к. попали выходные. Еще через неделю, отправила мужа. Ему выдали результат – оказалось, исследовали на стафилококк. Звоню в клинику. Долго чего-то выясняют, потом отвечают, что, оказывается, мед. сестра неправильно взяла мазок, его должен был брать лор.врач. Мол, мы вас сейчас запишем, приходите и сдавайте. А мне на прием надо через день.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Информационный 2. Структурный 3. Ценностный 4. Поведенческий 5. Отношения 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Найти общую ценность 2. Выработать правила взаимодействия по решению вопроса 3. Извиниться, предложить варианты 4. Корректировать интерпретации 5. Определить, как сотрудничать в данных условиях.
---	--

Конфликт между двумя группами жителей домов (у одних нет автомашин, у других имеются авто). Причина конфликта - автомобили ставят на газон, где играет местная детвора. Особенно неприятно, что после дождя или после зимы вся земля с газонов машинами перетаскивается на тротуар. Выйти из дома невозможно всё в грязи.

Позиция 1-ой стороны – машины по тротуарам не должны передвигаться, а тем более ставить их на газон, на котором играют дети, и растаскивать грязь на тротуар полное безобразие.

Позиция 2-ой стороны –заасфальтированного места, куда можно поставить машины - нет, только газон, а машины ставить надо

<ol style="list-style-type: none"> 1. Информационный 2. Структурный 3. Ценностный 4. Поведенческий 5. Отношения 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Найти общую ценность 2. Выработать правила взаимодействия по решению вопроса 3. Извиниться, предложить варианты 4. Корректировать интерпретации 5. Определить, как сотрудничать в данных условиях.
---	--

В связи с увеличением числа больных туберкулезом в целях профилактики и его раннего выявления департаментом образования было принято решение не допускать до занятий в образовательных учреждениях детей, которые не прошли ежегодное тестирование «Манту». Родители детей, исповедующие некоторые религиозные взгляды, обратились с жалобой к Уполномоченному по правам ребенка.

<ol style="list-style-type: none"> 1. Информационный 2. Структурный 3. Ценностный 4. Поведенческий 5. Отношения 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Найти общую ценность 2. Выработать правила взаимодействия по решению вопроса 3. Извиниться, предложить варианты 4. Корректировать интерпретации 5. Определить, как сотрудничать в данных условиях.
---	--

К директору школы поступила жалоба от мамы десятиклассника, новенького в этой школе. В жалобе указывалось, что учитель физики позволяет себе в адрес ученика оскорбительные высказывания, постоянно унижает, ставит необоснованно двойки, а когда ученик просит обосновать оценку или что-то объяснить, грубо отказывает – что называется «не взлюбила» парня. Такое же поведение учителя было и в ответ на просьбу родителей ученика, мол, ваш сын умом не дорос до «этой школы»

<ol style="list-style-type: none"> 1. Информационный 2. Структурный 3. Ценностный 4. Поведенческий 5. Отношения 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Найти общую ценность 2. Выработать правила взаимодействия по решению вопроса 3. Извиниться, предложить варианты 4. Корректировать интерпретации 5. Определить как сотрудничать в данных условиях.
---	---

Тест итоговой аттестации включает 27 вопросов по темам обучения:

**Итоговый тест
«Медиация в социальной сфере»**

1. Согласно Федеральному закону от 27.07.2010 N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» процедура медиации - это

А. Способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения

Б. Способ заключения мирового соглашения и прекращения производства по судебному делу

В. Способ урегулирования споров на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения

Г. Способ урегулирования споров при содействии медиатора в целях достижения сторонами взаимоприемлемого решения

2. На какой стадии спора возможно проведение медиации?

А. Только на досудебной

- Б. Только на внесудебной
- В. Только при рассмотрении дела в суде
- Г. На досудебной, внесудебной, судебной и постсудебной (в т.ч. на стадии исполнительного производства)**

3. Способы передачи информации:

- А) телефон
- Б) вербальная и невербальная коммуникация**
- В) интернет
- Г) иные способы

4. Что входит в содержательный аспект переговоров?

- А) проблема, потребности, интересы, позиции**
- Б) потребности и проблема
- В) позиции и интересы
- Г) другое

5. Назовите критерии, лежащие в основе классификации стилей поведения в переговорах Томаса - Килманна:

- А) интересы сторон
- Б) интерес партнера
- В) максимальная выгода
- Г) отношения
- Д) время
- Е) другое

6. Цель общения:

- А) Сообщение информации
- Б) Отсутствует
- В) управление взаимодействием**
- Г) снятие стресса

7. Является ли компромисс вариантом разрешения конфликта в переговорах?

- А) да
- Б) нет**
- В) другое

8. Как можно снизить потери информации при общении

- А) говорить громче
- Б) визуализировать
- В) говорить медленнее
- Г) использовать техники коммуникации и правила передачи информации**

9. Синоним потребности в признании:

- А) самореализация
- Б) любовь
- В) уважение**
- Г) безопасность

10. На какой вопрос отвечают переговорные предложения?

- А) зачем?
- Б) что требует обсуждения?
- В) каким образом?
- Г) все вопросы верны

11. Конфликт – это

- А) – столкновение противоречивых интересов
- Б) – прямое общение сторон

- В) – способ донести информацию о проблеме
Г) – столкновение реальных, вымышленных интересов или интересов, которые могут возникнуть в будущем

12. Какие требования предъявляются к профессиональному медиатору?

- А. возраст более 25 лет, высшее образование, дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации**
Б. возраст более 30, лет, среднее специальное образование, дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации
В. возраст более 20 лет, высшее образование, дополнительное профессиональное образование по вопросам применения процедуры медиации
Г. возраст более 18 лет, наличие полной дееспособности, отсутствие судимости

13. Сторона конфликта – это...

- А) – сторонний субъект, пострадавший в результате конфликта
Б) – субъект, определяющий и реализующий стратегию конфликта, осуществляющий контроль его развития в своих интересах
В) – индивид или группа, непосредственный носитель основного противоречия в конфликте
Г) - участник конфликта, способствующий его развитию путем отрицательного воздействия на его участников, с целью реализации своих интересов

14. Деятельность медиатора:

- А. В любом случае платная
Б. Бесплатная
В. Может быть как платной так и бесплатной

15. При управлении коммуникацией важно:

- А) высказаться первым
Б) создавать ощущение, что партнера услышали
В) Говорить строгим безапелляционным тоном
Г) Манипулировать партнером с целью достижения результата

16. Длжащееся взаимодействие между субъектами на основе устоявшихся форм поведения, стереотипов, культурных, национальных и религиозных особенностей, характеризующееся возникновением субъективных ожиданий и наличием удовлетворения от такого взаимодействия.

- А) - фактор отношений**
Б) – структурный фактор
В) – ценностный фактор
Г) – поведенческий фактор

17. Структурные факторы конфликта – это:

- А) – дефекты информации или ее восприятия
Б) – принципы, установки, традиции, культура, религиозная или национальная принадлежность
В) – относительно стабильные обстоятельства, которые трудно или невозможно изменить
Г) – действия индивида в определенный момент времени

18. Стилль поведения, при котором возможно разрешение конфликта:

- А) – компромисс
Б) – приспособление
В) – избегание

Г) - сотрудничество

Стадия конфликта:

А) – конфронтация

Б) – эскалация

В) – компромисс

Г) - избегание

19. Эмоциональная стычка, взрыв, столкновение конфликтантов, повод для которой часто не связан с причинами конфликта

А) – конфликтная ситуация

Б) – эскалация

В) – Инцидент

Г) - Агрессия

20. Процедура медиации не применяется

А) – к административным спорам

Б) – к спорам, где задеты права несовершеннолетних детей

В) – к коллективным трудовым спорам

Г) – к спорам из семейных отношений

21. Чем компетенция профессиональных медиаторов отличается от компетенции непрофессиональных конфликтов

А) – профессиональные медиаторы могут проводить процедуру медиации по спорам, переданным на рассмотрение суда

Б) – ничем

В) – профессиональные медиаторы могут работать с несовершеннолетними детьми

Г) – медиативное соглашение, к которому стороны пришли в результате процедуры медиации, проведенной профессиональным медиатором, может быть удостоверено нотариально

22. Срок проведения процедуры медиации

А) – не более 180 дней

Б) – не более 60 дней

В) – не более 30 дней

Г) – не ограничен

23. Медиация может быть применена:

А) – до обращения в суд

Б) – как до обращения в суд, так и на любой стадии судебного процесса

В) – только если дело находится на рассмотрении суда

Г) – только после вынесения решения судом, если стороны не могут его исполнить

24. Имеет ли право медиатор давать сторонам консультации в ходе проведения процедуры медиации

А) - нет

Б) – да

В) – это его основная задача и функция

Г) – если стороны попросят его.

25. Какие техники активного слушания эффективны:

А) - эгоцентризма

Б) - технику «следователя»

В) – развития идеи

Г) – поддакивания

Д) резюме

26. Кто не может быть медиатором:

- А) – судья в отставке
- Б) – государственный служащий**
- В) – тот, кто не прошел специальное обучение
- Г) - учитель

27. Чем медиация отличается от судебного процесса

- А) – медиатор не выносит обязательного для сторон решения**
- Б) – стороны не могут принимать участие в судебном процессе
- В) – стороны могут привлекать адвокатов
- Г) – медиация проводится без участия адвокатов

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 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
- 2) Кодекс профессиональной этики медиатора
- 3) Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 № 07-4317 «О направлении методических рекомендаций»
- 4) Регламент Коллегии посредников по проведению примирительных процедур при Торгово-промышленной палате Российской Федерации, утв. Приказом ТПП РФ от 27.06.2013 № 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 Пермской ТПП сертифицирована по ISO 9001:2015.

По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.

