

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

*Алтайский филиал*

*Центр «Бизнес-школа»  
Кафедра психологии и социологии управления*



Директор филиала

И.А. Панарин

«21» 2024 г.

Утверждена ученым советом  
Алтайского филиала РАНХиГС  
Протокол № 6  
от «21» февраля 2024 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
повышения квалификации**

**Медиация. Базовый курс**

Барнаул, 2024

Разработчики:

Заведующий кафедрой  
частного права, к.ю.н., доцент



Н.И. Минкина

И.о. зав. кафедрой  
психологии и социологии  
управления, к. соц. н.



Я.Э. Меженин

Руководитель программы  
И.о. зав. кафедрой  
психологии и социологии  
управления, к. соц. н.



Я.Э. Меженин

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена на заседании ученого совета Алтайского филиала РАНХиГС «21» февраля 2024 г., протокол № 6.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы .....	4
1.1. Цель реализации .....	4
1.3. Планируемые результаты освоения .....	5
1.4. Категория слушателей .....	9
1.5. Формы обучения и сроки освоения .....	9
1.6. Период обучения и режим занятий .....	9
1.7. Документ о квалификации .....	9
2. Содержание программы .....	10
2.1. Календарный учебный график .....	10
2.2. Учебный план .....	11
2.3. Содержание программы по модулям .....	12
3. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	13
3.1. Кадровое обеспечение .....	13
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	20
4. Оценка качества освоения программы .....	22

## **1. Общая характеристика программы**

### **1.1. Цель реализации**

Цель образовательной программы - совершенствование имеющихся компетенций и личностно-профессиональных ресурсов, а также получение слушателями программы новых компетенций, необходимых для выполнения профессиональной деятельности на высоком компетентностном уровне.

В результате освоения программы у слушателей программы совершенствуются коммуникативные компетенции, слушатели смогут самостоятельно проводить процедуру медиации, определять основные характеристики конфликта, осуществлять конструктивную коммуникацию с участниками конфликта, организовать и проводить индивидуальные беседы со сторонами, управлять переговорным процессом, готовить медиативное соглашение, основанное на взаимовыгодном сотрудничестве.

### **1.2. Нормативная правовая база**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Медиация. Базовый курс» разработана на основе следующих документов:

Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ (ред. от 26.07.2019).

Приказ Минтруда России от 15.12.2014 № 1041н (ред. от 12.12.2016) «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)» (зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 № 35478).

Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 № 29444);

Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 г. № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» (зарегистрирован Минюстом России 18.09.2017 г. № 48226).

Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 N 473 (ред. от 16.09.2021) «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»

Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 29 июля 2020 г. № 839 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 Психология»

Приказ Ректора РАНХиГС от 29.03.2021 г. № 01-3027 «Об утверждении стандарта Академии по направлению подготовки 37.03.01 Психология»

Приказ ректора РАНХиГС от 13.08.2021 г. № 02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

### 1.3. Планируемые результаты освоения<sup>1</sup>

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции и ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
А Ведение процедуры медиации (без специализации) (ПС 1041н)	А/01.6 Организационно-техническое и документальное обеспечение процедуры медиации	Знает принципы медиации, последовательность процедуры медиации, роль медиатора и участников в процедуре медиации, кодекс профессиональной этики медиатора, основы социальной коммуникации	Умеет оценивать применимость медиации для конкретного случая/спора; осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации	Владеет навыками разъяснения сути процедуры медиации сторонам и их консультантам в общем виде; навыками выявления сути спора в целях понимания пригодности его для разрешения в рамках процедуры медиации
	А/02.6 Подготовка к процедуре медиации	Знает техники и приемы оказания медиативной помощи, виды эмоционального реагирования	Умеет налаживать взаимодействие с каждой из сторон и участниками процедуры медиации; налаживать взаимодействие между сторонами и участниками процедуры медиации; анализировать информацию; формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон в	Владеет навыками формирования и согласования со сторонами правил проведения конкретной процедуры медиации и регламента проведения конкретной процедуры медиации

<sup>1</sup> Профессиональный стандарт: 07.001 «Специалист в области медиации (медиатор)», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 декабря 2014 года N 1041н (далее – ПС 1041н);

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции и ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
			<p>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; структурировать цели участников процедуры медиации; организовать процесс взаимодействия участников процедуры медиации; поддерживать баланс времени и сил в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения; сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора</p>	
	А/03.6 Ведение процесса выработки, согласования	Знает техники работы медиатора основы теории переговоров; способы поиска	Умеет формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания	Владеет навыками выявления вопросов, возникших в связи со спором и

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции и ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
	<p>я условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации</p>	<p>совместных решений; основы гражданского права; законодательство Российской Федерации о медиации.</p>	<p>участников и сторон медиативного соглашения; обобщать и резюмировать высказывания; анализировать выгоды, издержки, последствия и возможности событий/состояний; распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации; структурировать цели участников процедуры медиации; организовывать процесс взаимодействия участников процедуры медиации; сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора; выделять существенное в высказываниях; анализировать эмоциональные реакции сторон; организовывать поиск совместных решений; содействовать критическому конструктивному анализу;</p>	<p>требующих обсуждения в ходе процедуры медиации; формирования повестки обсуждения вопросов, требующих рассмотрения в ходе процедуры медиации; проведения обсуждения вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны; выявления истинных потребностей сторон, в том числе относительно результата процедуры медиации; выработки вариантов разрешения спора</p>

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции и ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
			<p>содействовать формулированию решений; поддерживать баланс времени и сил между сторонами; обеспечивать оптимальный уровень конкретизации решений;</p>	<p>по итогам обсуждения вопросов принятой повестки; обсуждения со сторонами процедуры медиации исполнимости и реалистичности медиативного соглашения; согласования со сторонами процедуры медиации алгоритма выполнения медиативного соглашения; согласования действий сторон процедуры медиации в случае невыполнения ими или одной из сторон медиативного соглашения; составления и обеспечение подписания итогового</p>

Виды деятельности	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции и ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК) (формируются и (или) совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
				медиативного соглашения выявления отношения сторон к ходу и результатам процедуры медиации

#### 1.4. Категория слушателей

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование, а также среднее профессиональное образование или получающие высшее, или среднее профессиональное образование.

#### 1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения – очная

Срок обучения: 120 академических часов, в том числе аудиторных часов - 100 (12 часов - лекции, 88 часов – практические занятия), 18 часов для самостоятельной работы обучающихся, 2 часа на итоговую аттестацию.

#### 1.6. Период обучения и режим занятий

Количество дней обучения: 10

Время проведения занятий: пятница - суббота

#### 1.7. Документ о квалификации

При успешном освоении программы слушателю выдается удостоверение о повышении квалификации в виде электронного документа, в соответствии с приказом РАНХиГС от 25.03.2022 № 02-297 «Об утверждении положения об электронных документах о квалификации».

## 2. Содержание программы

### 2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график представлен в Таблице 2.

УЗ – учебные занятия;

ТКУ – текущий контроль успеваемости;

ИА – итоговая аттестация;

Таблица 2

Период обучения (10 дней)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
день	день	день	день	день	день	день	день	день	день
УЗ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ ТКУ	УЗ	УЗ	УЗ	УЗ ИА

2.2. Учебный план

Таблица 3

№п/п	Наименование (дисциплины/темы)	Общая трудоемкость, час.					Контактная работа, час.					Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Итоговая аттестация (вид/час.)	Код компетенции
		Всего	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Всего	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час	Всего	Лекции / в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час					
1	Коммуникация	32	28	2	26	4	28	2	26	4	28	2	26	4	ТЗ			А/01.6			
2	Переговоры	32	28	2	26	4	28	2	26	4	28	2	26	4	ТЗ			А/02.6 А/03.6			
3	Медиация	38	34	4	30	4	34	4	30	4	34	4	30	4	ТЗ			А/01.6 А/02.6 А/03.6			
4	Правовая основа процедуры медиации	16	10	4	6	6	10	4	6	6	10	4	6	6				А/03.6			
	Итоговая аттестация	2															Э				
	Всего:	120	100	12	88	18	100	12	88	18	100	12	88	18							

Виды текущего контроля успеваемости (ТКУ): ТЗ – выполнение типового задания

### 2.3. Содержание программы по модулям

Таблица 4

Номер дисциплины и его наименование	Содержание дисциплины/темы
1. Коммуникация	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности коммуникации в конфликте</li> <li>2. Особенности работы с конфликтными участниками, противдействие агрессии и манипуляциями</li> <li>3. Оценочные и интерпретация невербальных сигналов</li> <li>4. Работа с конфеденциальной информацией</li> <li>5. Работа с эгосостояниями личности</li> <li>6. Техники активного слушания</li> <li>7. Технологии постановки эвристических вопросов</li> </ol>
2. Переговоры	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Содержательная и психологическая подготовка сторон к переговорам.</li> <li>2. Организация и управление обменом позициями у сторон</li> <li>3. Переговоры в ситуации конфликта</li> <li>4. Переговоры по линии ПИП</li> <li>5. Подготовка к переговорам</li> <li>6. Гендерные особенности участников переговоров</li> <li>7. Роли в переговорной команде</li> </ol>
3. Медиация	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы медиации</li> <li>2. Вводное слово медиатора</li> <li>3. Презентация сторон</li> <li>4. Первая дискуссия</li> <li>5. Алгоритм кокуса</li> <li>6. Вторая дискуссия</li> <li>7. Выработка соглашения</li> <li>8. Выход из медиации</li> </ol>
4. Правовая основа процедуры медиации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство о медиации и особенности его применения. Медиация как правовой институт.</li> <li>2. Правовой статус медиатора, его права, запреты и ответственность.</li> <li>3. Медиабельность споров. Виды медиации.</li> <li>4. Законодательные требования к процедуре медиации. Договоры, сопровождающие процедуру медиации. Медиативное соглашение.</li> </ol>

### **3. Организационно-педагогические условия реализации программы**

#### **3.1. Кадровое обеспечение**

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников организации соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, разделе «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования».

Таблица 5

## Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. преподавателя/всущего специалиста	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительные/ые квалификации/и	Место работы, должность, основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/тем
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Меженин Ян Эдуардович	Направление – Социология, Квалификация – Бакалавр социологии. Направление – Социология, Квалификация – Магистр социологии	«Медиация. Базовый курс», 120 ч, ЧОУ ВО «Самарская гуманитарная академия», г. Самара, удостоверение о повышении квалификации № 6032406108504 от 30.04.2018.. «Медиация. Курс подготовки тренеров медиаторов», 144 ч, ЧОУ ВО «Самарская гуманитарная академия», г. Самара, удостоверение о повышении квалификации № 632408581574 от 30.10.2019 г. «Актуальные проблемы государственного и муниципального управления», 40 ч, РАНХиГС, г. Москва, удостоверение о повышении квалификации № 600000478084 от 30.10.2020 г. «Работа с бизнес конфликтами на стадии судебного разбирательства	Алтайский филиал РАНХиГС, И.о. заведующего кафедрой психологии и социологии управления, основное место работы	кандидат социологических наук	5	12	12	Переговоры, Медиация



Минкина Наталья Ильинична	Специальность – Юриспруденци я, Юрист	«Менеджмент в сфере образования», 72 ч, АНО ДПО «Сибирский институт государственного и муниципального управления», г. Барнаул, удостоверение о повышении квалификации № 220800002410 от 12.02.2019 г. «Цифровизация образования: технологии,	Алтайский филиал РАНХиГС, заведующий кафедрой частного права, основное место работы	кандидат юридическ их наук, доцент	20	16	16	Правовая основа процедуры медиации
---------------------------------	---	---	---	---	----	----	----	--



Артюхина Валентина Андреевна	Направление – Социология, Квалификация – Бакалавр социологии. Направление – Социология, Квалификация – Магистр социологии	повышении квалификации № 600000568737 от 19.07.2021 г. «Медиация. Базовый курс», 120 ч, ЧОУ ВО «Самарская гуманитарная академия», г. Самара, удостоверение о повышении квалификации № 632406108497 от 30.04.2018 г. «Конфликтология», 550 ч, ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет», г. Барнаул, диплом о профессиональной переподготовке № 220400004283 от 04.07.2018 г. «Психосоциальные технологии развития коммуникативной компетентности медиатора в сфере межнациональных и межконфессиональных отношений», 72 ч, ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет», г. Барнаул, удостоверение о повышении квалификации № 222700009973 от 28.10.2020 г. «Психология», 30 ч, РАНХиГС, г. Москва, удостоверение о повышении квалификации № 0000124350 от 26.07.2023 г. «Токсичные коммуникации:	Алтайский филиал РАНХиГС, доцент кафедры психологии и социологии управления, основное место работы	кандидат социологических наук	5	14	14	Коммуникация
------------------------------	---	---	--	-------------------------------	---	----	----	--------------



### **3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы**

Для обеспечения учебного процесса программе «Медиация. Базовый курс» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, итоговой аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Все аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для занятий укомплектованы необходимой мебелью.

Филиал располагает компьютерными классами с комплектом лицензионного программного обеспечения MicrosoftOffice, «Консультант-Плюс»; операционной системой семейства MicrosoftWindows; пакетом офисных программ MicrosoftOffice; справочной правовой системой «Консультант Плюс»; электронным периодическим справочником «Система ГАРАНТ»); электронно-библиотечными системами; автоматизированной информационно-библиотечной системой Алтайского филиала РАНХиГС.

Библиотека располагает рабочими местами для студентов/слушателей, оснащенными компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет: электронный зал для самостоятельной работы, электронный зал для научно-исследовательской работы.

В филиале имеются специальные аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование: видеопроектор, экран/телевизор, аудитории для групповой работы, для проведения тренингов)

### **3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

#### **Лекции**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана. Лекционный курс должен давать достаточный объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству обучающихся на самостоятельное изучение материала.

#### **Практические занятия**

Практические занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является типовых заданий, которые погружают в практику работы в области медиации. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование обучающихся по соответствующим темам курса.

Обучающимся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Библиотека Алтайского филиала РАНХиГС имеет профильную библиографическую базу, оборудованный необходимой техникой читальный зал, имеет выход в Интернет.

#### *Нормативно-правовые документы*

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993

с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках Конституции РФ от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) // Российская газета – 1993. – Доступ из справочно-правовой системы Гарант.

2. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ (в ред. от 26.07.2019) // Собрание законодательства РФ. – 2010. – №31. – 4162. – Доступ из справочно-правовой системы Гарант.

#### *Основная литература*

1. Хас Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514511>

2. Метлякова, Л. А. Конфликтология : учебно-методическое пособие / Л. А. Метлякова. — Пермь : Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2016. — 210 с. — ISBN 978-5-85218-812-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/70630.html>

3. Минкина, Н. И. Медиация в социальной сфере : учебник : [16+] / Н. И. Минкина. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 188 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=619755> — ISBN 978-5-4499-2690-6. — DOI 10.23681/619755. — Текст : электронный..

4. Киселев Е. Основы медиации : учебное пособие / Евгений Киселев. — Самара : Союз профессиональных медиаторов "М2В", 2021 - (Библиотека медиатора).— 174 с.

#### *Дополнительная литература*

1. Сморгунова, В. Ю. Медиация в образовательной сфере: монография / В. Ю. Сморгунова, Е. Ю. Калинина, Я. А. Рымкевич. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2018. — 184 с. — ISBN 978-5-8064-2640-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/98600.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Богданова, Ю. З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения : практикум / Ю. З. Богданова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 131 с. — ISBN 978-5-4486-0212-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71593.html> (дата обращения: 14.02.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/71593>

3. Минкина, Н. И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов / Н. И. Минкина ; Алтайский филиал Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. — 158 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=473260> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4475-9468-8. — DOI 10.23681/473260. — Текст : электронный.

4. Мельниченко, Р. Г. Медиация : учебное пособие для бакалавров / Р. Г. Мельниченко. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 191 с. — ISBN 978-5-394-

02344-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75215.html> — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

5. Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д.: Методическое пособие для посредников-медиаторов. / О.В. Алахвердова, А.Д. Карпенко – СПб., 2005. – 107 с. – URL: <https://inlnk.ru/1PEZx9>

6. Чумиков, А. Н. Переговоры - фасилитация - медиация : учебное пособие для студентов вузов / А. Н. Чумиков. — Москва : Аспект Пресс, 2014. — 159 с. — ISBN 978-5-7567-0738-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/56797.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### *Интернет ресурсы*

1. <https://www.youtube.com/watch?v=MM1LEhVp8dI> Учебная медиация: Медиация. Базовый курс в Алтайском филиале РАНХиГС
2. <https://www.youtube.com/watch?v=XzSoSUE-NLM> Учебная медиация.
3. <http://www.informika.ru> - Федеральный портал по научно-инновационной деятельности
4. [http://psyjournals.ru/social\\_psy/](http://psyjournals.ru/social_psy/) - журнал «Социальная психология и общество»
5. <http://psyjournals.ru> – «Портал электронных психологических изданий»
6. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
7. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
8. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека

#### **4. Оценка качества освоения программы**

##### **Текущий контроль**

Текущий контроль успеваемости проводится посредством оценки выполнения слушателями типовых заданий. Типовые задания выполняются на практических занятиях, в группах путем решения кейс- задач.

Типовые задания оцениваются по двухбалльной шкале – зачтено/не зачтено.

##### **Критерии оценивания кейсов/ практических заданий:**

1. Понимает проблематику.
2. Устанавливает причинно-следственные связи.
3. Умеет применять теоретические знания для решения конкретных ситуаций.
4. Умеет обосновать предложенное решение.

Параметр	Оценка (по 5-балльной шкале)
Слушатель исследует ситуацию. Применяет теоретические знания к решению практических задач, допуская незначительные ошибки; разбирается в сути проблемы, обсуждает возможные варианты решения, участвует в выработке наилучшего из них.	«зачтено»
Слушатель не способен дать решение кейса; не может обосновать сформулированные цель и задачи; не участвует в обсуждении его решения.	«не зачтено»

##### **Типовое задание по теме «Коммуникация»**

1. Основываясь на изученном материале придумайте и задайте вопросы так, чтобы ответы на них позволили Вам понять загаданного другими участниками персонажа.

2. Основываясь на изученном материале придумайте и задайте вопросы так, чтобы ответы на них позволили Вам понять загаданного другими участниками цель сделанного поступка.
3. Составьте вариант эхо-техники на следующий текст:

Вариант 1. Да какой смысл к кому-то обращаться за помощью, я сам уже пытался решить этот вопрос, и ничего не получилось! Ситуация конечно неприятная, но что же теперь поделаешь.

Вариант 2. Подъезжая к многоквартирному дому я увидела, что моему 5-летнему ребенку стало плохо из-за жары. Поэтому я быстро въехала во двор и остановилась возле подъезда. Не успела я открыть дверь как навстречу выбежала одна из «бабок», сидящих на лавочке и набросилась на меня и чуть не ударила тростью! Я сказала, чтобы она отстала и если она еще раз так сделает, то сильно пожалеет об этом, ведь срочно нужно было понять, что с ребёнком.

### **Типовое задание по теме «Переговоры»**

Подготовится и провести конструктивные переговоры по следующему сценарию:

Для первой команды «Людочка» даются следующие вводные данные: вы зарабатываете на жизнь, в качестве домработницы у нескольких клиентов, обычно вы делаете уборку в квартире, моете посуду, гладите белье и готовите еду. Для выполнения каждого пункта из этих обязанностей вы прилагаете одинаковые усилия, оцениваете вы свою работу, исходя из количества времени потраченное на нее, соответственно платят вам за час. Вы качественно выполняете взятые на себя обязанности, не тянете волюнку, чтобы потратить побольше времени, а сделать поменьше работы. У вас есть клиентка Марина Павловна. Она работает на должности коммерческого директора в одной международной компании. С ее стороны общение происходит довольно жестко, иногда даже слишком.

Работаете у нее вы уже более 2 лет, она ваш самый старый клиент. Оплату вы от нее получаете вовремя, кроме этого она еще дарит вам подарки на новый год и 8 марта. Посещаете вы ее квартиру раз в неделю, для выполнения всех ее задач у вас уходит 2 часа, за один час вы берете 300 рублей. Вас все устраивает, кроме оплаты, ведь она ни разу не пересматривалась с начала работы. Вы понимаете, что за это время инфляция составила 20%, а стоимость проезда увеличилась на 30%. У других клиентов вы получаете в два раза больше. Хотя вы и испытываете легкий страх перед Мариной Павловной вы твердо решили обсудить с ней поднятие стоимости часа вашего работы до 500 рублей или как минимум до 400. Вы также хотите обсудить компенсацию вашего проезда, потому что так делают другие клиенты, оплату отпусковых (минимально за 2 недели в год) и возможность звонить по меж городу с ее телефона.

Задание для команды: провести переговоры с Маргаритой Павловной от имени Людочки. Залогом успеха во время переговоров должно стать ваше общение с ней на равных, несмотря на разницу в социальном статусе. Для команды «Маргарита Павловна» даются следующие вводные: вы работаете около 10 лет в большой компании на позиции коммерческого директора. Стиль общения, как с коллегами, так и с партнерами у вас жесткий. Подчиненные должны точно и качественно исполнять поставленные перед ними планы. Вашу квартиру убирает домработница Людочка, она получает согласно вашей договоренности 300 руб. за час. Работает она у вас третий год, платите вы ей вовремя, также дарите подарки. У вас в принципе не было повода быть недовольной ее работой, но в последнее время вы замечаете, что качество ее работы снизилось: замечаете пыль на подоконнике или соринки на ковре. У ваших хороших знакомых тоже есть домработница. За те же деньги кроме уборки она еще гладит вещи и моет посуду.

Вы приняли решение о том, укажете Людочке на недостатки в ее работе и договоритесь с ней о расширении ее круга обязанностей. Кроме уборки вы хотите, чтобы она занималась мытьем посуды и глажкой белья. Было бы хорошо, если бы она успевала это делать за те же 2 часа, что и раньше. Помимо этого, вы хотите договориться о том, чтобы она расчесывала вашу

собаку и забирала ваши вещи из химчистки. По вашему мнению 30 минут будет достаточно. Заданием команды является провести переговоры с Людочкой от имени Маргариты Павловны, учитывая то, что она общается жестко и резко, а от подчиненных требует точно и своевременно выполнять задания. Ситуацию этой игры можно изменять в соответствии потребностями, главное оставлять основной ее алгоритм.

#### **Типовое задание по теме «Медиация»**

Подготовиться и провести учебную медиацию по следующему сценарию:

Михаил, 35 лет, работает в рекламном агентстве. Живет в многоэтажном доме. Недавно в дом, где живет Михаил, переехала семья Ивановых. Глава семейства Ивановых - Никита, работает в архитектурном бюро. Ивановы поселились в квартире на одной лестничной площадке с квартирой Михаила. Михаил вот уже на протяжении 10 лет ставит свой автомобиль во дворе. Все жильцы дома уже привыкли к этому, и никто никогда не возмущался по этому поводу. Автомобильная стоянка находится далеко от дома, и Михаила и ему удобно оставлять машину во дворе. Узнав о том, что автостоянка далеко от дома, Никита стал ставить свою автомашину на место машины Михаила, ссылаясь на то, что он имеет право ставить машину где угодно, и, если Михаила это не устраивает, пусть подает в суд. На этой почве у Михаила с Никитой постоянные ссоры. Недавно они даже подрались. Но никто из них не стал подавать заявление в полицию. Однако отношения между ними накалены, и примириться они не желают. Ситуация усугубляется тем, что больше места для парковки во дворе нет, точнее есть, но на «зеленой территории», общая площадь которой 50 соток. Во дворе так машины ставят 4 человека, но время от времени их штрафуют, да и остальные соседи очень недовольны. На «зеленой территории» компактно расположена детская площадка: песочница, качали, карусель, турник, однако часть инвентаря не используется, качели со сломанным сиденьем, песочница без песка.

#### **Типовое задание по теме «Правовая основа процедуры медиации»**

1. Составьте список нормативно-правовых актов, регулирующих применение медиации в России.

2. Какие документы необходимо оформить, до и после процедуры медиации если запрос на ее проведение поступил от клиента? Составьте перечень таких документов.

3. Какие основные требования существуют для медиативных соглашений, имеющих юридическую силу?

#### **Итоговая аттестация**

По итогам обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации проводится итоговый контроль знаний слушателей – экзамен по всей программе обучения в форме деловой игры.

#### **Материалы для подготовки к итоговой аттестации в форме деловой игры**

##### **Типовой сценарий игры:**

##### **Вершки и корешки**

Жил да был Мужик, и была у него семья, жена, дочка и два сынишки. Зарабатывал Мужик торговлей того, что вырастил у себя на участке. Но пришла пора, когда урожая семье стало не хватать. Задумался Мужик и решил отправиться к Медведю, договориться об аренде одного из участков косолапого.

Медведь был не сведущ в садоводстве, ничего на своей территории не выращивал. Ему пришлось по душе предложение Мужика. Заключили они договор аренды участка на 1 год. Медведь обязался предоставлять участок на опушке леса для работы на нём Мужик, сам же согласился работать «пугалом» для вредителей-ворон. Мужик обязался высаживать, растить и собирать урожай со всего участка и отдавать Медведю половину урожая – вершки, а себе

оставлять корешки.

Высадил мужик на участке репу. Медведь в свою очередь смотрел за вредителями. Пришла пора делить урожай. Мужик, как условились, отдал медведю верхки - листья, а себе оставил корешки – собственно репу. Медведь остался недоволен пищей, но ничего не сделаешь, договор был соблюден.

Медведь с Мужиком решили продолжить сотрудничество, и заключили договор на 2-ой год, только на этот раз Медведь пожелал, чтобы у него были вкусные корешки, а Мужик пусть забирает себе верхки.

Посадил мужик рожь. Когда пришла пора делить урожай на этот раз, мужик, как и обещал, отдал медведю корешки, а себе оставил верхки - колосья. Медведь опять остался недоволен, но договор, опять же, был соблюден.

Пришло время для договора аренды на 3-й год.

Дополнительная информация на Мужика:

Мужик очень доволен тем, что ему уже 2 года удаётся обдурить Медведя, делясь с ним непотребным урожаем. Он желает и в третий раз схитрить подобным образом с предложить опять верхки, а посадить картофель, или предложить корешки, а посадить подсолнухи. Продажи с большого медвежьего участка приносят хороший доход его семье. Мужик приглядывается к ещё одному участку, заросшему бурьяном, находящемуся возле озера, тоже на территории Медведя. Если бы кто-нибудь помог бы вспахать и засеять этот участок Мужик бы увеличил сбор урожая в 2-3 раза, в зависимости от погоды. В этом году на рынке самые дорогие товары были сладкие арбузы и дыни, но в лесу их, конечно съедят до сбора урожая.

Делёжку урожая поровну, когда Медведь почти ничем не помогает, Мужик считает несправедливой. В принципе, Мужик был бы не против, отдавать Медведю треть съедобного урожая со всей арендованной территории, если бы тот не только отгонял ворон, но и помогал ему в тяжёлой работе - при посадке и сборе урожая.

Тем более, что, старая кобыла мужика больше одного поля не вспашет.

Окончательно портить отношения с Медведем Мужик не может. На зиму нужно ещё заготовить дрова, их можно взять только в лесу, а косолапый благодаря своим связям способен попросту перекрыть доступ к лесу. Однажды Медведь уже так с ним поступил, и Мужик в тайне обижен на это, ведь медведь может просто выгнать его из леса. Можно конечно позвать охотников, но те потребуют не менее 1/3 урожая, а что будет на следующий год с полем без медвежьей охраны неизвестно, да и другие звери не суются пота есть этот.

Дополнительная информация на Медведя:

Медведь очень ленив, при этом жаден и совсем не любит работать. Его вполне устраивает такое положение дел: сидеть на пне, отгонять вредителей своим рёвом и получать за это часть урожая.

Недавно ему очень приглянулась одна симпатичная Медведица, которая по слухам вегетарианка, и особенно любит сладкие арбузы и дыни, которые в лесу сами не растут.

Медведь даже хотел вырастить для нее такие лакомства, однако, выяснилось, что это не так просто. Сила, то есть, а вот как все это садить и выращивать большой вопрос.

Медведь понимает, что Мужик каким-то образом его обманывает и это его страшно злит, поскольку об этом стало известно лесным жителям, а может даже и понравившейся невесте. Медведь хочет поставить Мужика на место, но как именно еще не решил, можно потребовать извинения перед лесными собратями, чтобы понравившаяся ему Медведица увидела это, можно взять несколько больше урожая и угостить своих братьев, а можно отобрать у Мужика весь урожай осенью. Также Медведь может перекрыть мужику доступ к лесу, не дав тому заготовить дров на зиму. Однако. если более-менее доверительные отношения с Мужиком будут окончательно сорваны, то Медведь остается без дополнительного пропитания, и скорее всего без невесты.

Задача: проведите учебную медиацию между сторонами придерживаясь основных критериев, предъявляемых к процедуре.

Критерии оценки проведения учебной медиации:

Критерии (слушатель способен)	отлично	хорошо	удовлетворительно	не удовлетворительно
оценивать применимость медиации для конкретного случая	Все критерии реализованы на высоком уровне. В полной мере демонстрирует понимание сути процедуры медиации, эффективно действует, способствуя решению конфликта, организует пространство для конструктивного обсуждения и поиска взаимоприемлемого решения сторонами конфликта. Конфликт решается, стороны готовы и хотят сотрудничать.	Большая часть критериев реализована на высоком уровне. Остальные на допустимом. В полной мере, с некоторыми незначительными и ошибками, которые не влияют на исход процедуры медиации. Конфликт решается, стороны готовы сотрудничать.	Большая часть критериев реализована на допустимом уровне, но не ниже. В целом конфликт решается, стороны готовы сотрудничать хотя и с некоторым напряжением.	Большая часть критериев реализована на не допустимом уровне. Конфликт не решается, стороны не готовы сотрудничать, прослеживается явное напряжение и недоверие.
налаживать взаимодействие с каждой из сторон и участниками процедуры медиации				
формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания участников и сторон				
содействовать сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий/состояний				
распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации				
поддерживать баланс времени и сил в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения				
сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора				
содействовать формулированию решений				
соблюдать этапы медиации				
соблюдать принципы медиации				

Получение итоговой оценки не ниже «удовлетворительно» свидетельствует об успешном освоении программы.