

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник управления дополни-
тельного образования и между-
народной деятельности

 / Топорова Ю. С.

«30» марта 2021

рег. № 03-04-2021-0423 - 0713

**Рабочая программа
учебной дисциплины
«Медиация в образовании»**

дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации
«Медиация в образовании»

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями дополнительной профессиональной программы «Медиация в образовании»

Рабочая программа разработана:

О.В. Бельтюкова – и.о. заведующего кафедрой психологии ВятГУ, кандидат педагогических наук, доцент

Н.Н. Ершова – доцент кафедры психологии, кандидат психологических наук

Е.П. Кириллова – доцент кафедры психологии, кандидат психологических наук

© Вятский государственный университет, 2021

©Бельтюкова Оксана Витальевна, 2021

©Ершова Нина Николаевна, 2021

©Кириллова Екатерина Павловна, 2021

1. Рабочая учебная программа

1.1 Пояснительная записка

Актуальность и значение учебной дисциплины «Медиация в образовании» определяется необходимостью внедрения технологий медиации в образовательное пространство Вуза и повышении коммуникативной компетентности при осуществлении медиации.

Коммуникативная компетентность представляет собой способность человека эффективно общаться, осуществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных последствий конфликта и перевода конфликтной ситуации в социально-позитивное русло. Коммуникативная компетентность включает в себя следующие компоненты:

- когнитивный: знания об общении и конфликте, его возможных последствиях (как деструктивных, так и конструктивных), возможных стратегиях его разрешения;

- аффективный: отношение к конфликту как нормативному элементу взаимодействия, предполагающему возможность продуктивного развития отношений между конфликтующими;

- поведенческий: владение навыками эффективного общения, проектирования бесконфликтного взаимодействия и эмоциональной саморегуляции;

- мотивационный: готовность к проявлению своих знаний, умений и навыков в реальной практике взаимодействия.

Содержание дисциплины включает в себя рассмотрение теоретических основ медиации, основных принципов её применения и овладения практическими навыками. Рассматриваются различные виды конфликтов и их влияние на специфику посредничества и на поведение обеих сторон конфликта, влияние выбора стратегии поведения в конфликтной ситуации на специфику организации процесса медиации. Особое внимание уделяется вопросам рассмотрения личностных особенностей участников конфликта, требованиям к личностным особенностям медиатора, влиянию личностных особенностей на специфику проведения медиации, формированию умений нейтрализовать факторы, препятствующие ведению процесса переговоров. Большое значение придается изучению переговорного процесса, техникам проведения переговоров.

Цели и задачи учебной дисциплины

Цель учебной дисциплины	изучение социально-психологических закономерностей процедуры медиации в конфликтах с целью управления ими, а также достижения соглашения между сторонами конфликта
Задачи учебной дисциплины	<ul style="list-style-type: none">- сформировать общее представление о медиации, как методе разрешения конфликтов с помощью посредника;- сформировать базовые компетенции организации и реализации процесса медиации;

<ul style="list-style-type: none"> - сформировать навыки применения методов медиации в коммуникации для урегулирования конфликтов; - сформировать практические профессиональные компетенции ведения примирительных встреч

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины / модуля

В результате освоения учебной дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Коммуникативно-стимулирующая	ПК 1: Способен осуществлять организацию процедуры медиации и применение медиативных технологий в процессе урегулирования конфликтов и споров	Владеть навыками разработки и реализации процедуры медиации для урегулирования конфликтов при решении профессиональных задач	Уметь урегулировать споры и конфликтные ситуации с помощью процедуры медиации, проводить примирительные встречи	Знать основы медиации, основные принципы ее применения, психологию конфликта, виды и их влияние на специфику проведения медиации

1.2 Содержание учебной дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость) часов	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Форма промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Практические (семинарские) занятия	Лабораторные занятия	Консультации		
заочная с применением дистанционных образовательных технологий	14	12	6	6	-	2	Зачет	

Тематический план

№ п/п	Основные темы учебной дисциплины	Часы		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические (семинарские)	
1.	Медиация как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.	2	-	-
2.	Процедура проведения медиации и ее стадии. Фасилитация как технология достижения поставленных целей.	-	2	1
3.	Особенности процесса регулирования различных типов конфликтов.	2		1
4.	Психологическая характеристика сторон медиации.	-	2	
5.	Виды сопротивления участников конфликтной ситуации и работа с ними.	2		-
6.	Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.	-	2	
Итого:		6	6	2

Матрица соотнесения тем учебной дисциплины и формируемых в ней компетенций

Темы учебной дисциплины	Количество часов	ПК-1
1. Медиация как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации.	2	+
2. Процедура проведения медиации и ее стадии. Фасилитация как технология достижения поставленных целей.	3	+
3. Особенности процесса регулирования различных типов конфликтов.	3	+
4. Психологическая характеристика сторон медиации.	2	+
5. Виды сопротивления участников конфликтной ситуации и работа с ними.	2	+
6. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами.	2	+
Итого:	14	

Краткое содержание учебной дисциплины:

Тема 1. Медиация как эффективный способ выхода из конфликтной ситуации

Возникновение и становление медиации как прикладной научной дисциплины. Особенности применения медиации в России. Современные проблемы развития медиации.

Медиация (посредничество) как альтернативный способ разрешения конфликтов. Сущность медиации. Преимущества посредничества. Объективные предпосылки организации процедуры медиации. Организация взаимодействия сторон. Процесс принятия взаимовыгодного решения.

Основные принципы восстановительной медиации: добровольность, равноправие, нейтральность медиатора, конфиденциальность. Выбор посредника, длительность процесса, самостоятельность сторон. Права и обязанности сторон, права и обязанности медиатора. Оформление результатов процесса медиации. Факторы, влияющие на эффективность процесса медиации.

Тема 2. Процедура проведения медиации и ее стадии. Фасилитация как технология достижения поставленных целей

Медиация, как процедура прогрессивного вмешательства в конфликт. Этапы проведения медиации. Соглашение о медиации.

Понятие конфликта, его структура и функции. Особенности профессиональных конфликтов. Классификации конфликтов и их причины. Предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта и позиции конфликтующих сторон. Динамика конфликта. Конфликтогены их виды и особенности. Зависимость конфликта от конфликтогенов. Этапы и фазы конфликта. Стратегии конфликтного поведения. Понятие и виды альтернативных форм разрешения конфликтов.

Конструктивная и деструктивная стороны стратегий: конкуренции, сотрудничества, компромисса, избегания или ухода, приспособления. Правила разрешения конфликта. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов. Тактика «уловок» и психологические способы защиты в случае ее применения. Межличностные и межгрупповые конфликты в деловом общении. Конфликты в организациях. Управление конфликтом, его основные виды. Пути предупреждения конфликтов. Факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Фасилитация, как профессиональная организация процесса групповой работы, направленная на прояснение и достижение поставленных целей. Принципы и правила фасилитации. Особенности процесса фасилитации и основные ее составляющие. Отличие технологии медиации от фасилитации. Требования к личности фасилитатора.

Тема 3. Особенности процесса регулирования различных типов конфликтов

Регулирование межличностных конфликтов в организации, семейных конфликтов, конфликтов возникающих в педагогической сфере, специфическое и общее в разрешении различных типов конфликтов. Прояснение интересов сторон, поиск альтернативного варианта, отвечающего интересам обеих сторон, составление договоренности об урегулировании конфликта. Проблемы взаимоотношений между педагогами и обучающимися. Транзакционный анализ во взаимоотношениях. Психологический климат в организации Психологическая защита. Развитие стрессоустойчивости.

Феномен и особенности делового общения. Структура делового общения. Коммуникативные и личностные барьеры в деловом общении. Создание и регуляция психологической атмосферы делового общения. Управление эмоциями в деловом общении. Умение слушать и слышать, как необходимое условие делового общения. Формирование коммуникативных навыков поведения в процессе медиации. Техники активного слушания. Этика деловых отношений.

Формирование умений понимания видения проблемы, овладение техниками слушания и передачи информации, умений объяснять свое видение проблемы другой стороне, конкретизировать проблему, обсуждать варианты решения проблемы. Овладение навыками ассертивного поведения, умений преодолевать сопротивление без нажима и насилия, а также содействовать принятию решения.

Тема 4. Психологическая характеристика сторон медиации

Личность медиатора. Роль посредника в урегулировании конфликта, требования к медиатору, задачи медиатора. Функции медиатора: аналитическая функция, организация переговоров, «генератор идей», контроль за исполнением принятых решений.

Гендерные роли. Влияние дифференцированной социализации на развитие личности мужчин и женщин. Гендерные стереотипы. Исследование гендерных ролей. Исследование конфронтации посредством ролевой игры.

Характеристика субъективных причин конфликтного поведения. Характеристика конфликтных личностей. Типы трудных клиентов.

Тема 5. Виды сопротивления участников конфликтной ситуации и работа с ними

Типы трудных людей и работа с ними. Сопротивление как реакция психики на глубинные внутренние изменения и значимые события. Виды сопротивлений. Отличие сопротивления от возражения. Проблема получения достоверной информации. Причины скрывания информации. Способы преодоления. Понятие аргументации, приемы аргументации. Правила конструктивной критики. Бэкмология – искусство нахождения простоты, основанная на принципе «совершенство – в простоте». Бэкмология как методология укрепления психики, корректировки мировоззрения и жизненных установок, гармонизации внутреннего мира человека, активизации врожденных качеств человека, сбалансированный инструментарий поддержки принятия и реализации решений.

Тема 6. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта. Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами

Переговоры как эффективная стратегия урегулирования и разрешения деловых конфликтов. Понятие переговорного процесса. Переговорный процесс как форма и способ обеспечения взаимодействия сторон.

Организация переговоров. Переговорный процесс, его функции и содержание. Технология общения в переговорном процессе.

Типы переговоров. Западная культура ведения переговоров. Восточная культура ведения переговоров. Службы примирения.

Технология использования уточняющих вопросов. Манипулятивные технологии в переговорном процессе. Психология обмана. Типы стратегий и тактик в переговорном процессе.

Виды переговорных стилей. Жесткий стиль: ультиматум, выжимание уступок, позиционное давление, психологическое давление. Тактики противодействия жесткому стилю переговоров.

Мягкий стиль: уступки. Метод мягкого стиля Шарон и Гордон Бауэр (описание, выражение, предложение, вознаграждение).

Торговый стиль: компромисс, позиционный торг. Схема и техника ведения позиционного торга.

Сотруднический стиль. Основные черты стиля. Методика принципиальных переговоров Р. Фишера и У. Юри.

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем, исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателей на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Слушатели обязаны ознакомиться с материалами лекций и практические (семинарских) занятий, выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них слушатели получают основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того, они способствуют формированию у слушателей навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что слушатели приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто слушателям трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ.

Целью практических (семинарских) занятий является проверка уровня понимания слушателями вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические (семинарские) занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

Основной формой подготовки слушателей к практическим (семинарским) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, слушатель может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и консультации задать их преподавателю.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у слушателей определенных компетенций.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине слушателям необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

Основная литература

1. Белинская Е.П. Психология интернет-коммуникации: учебное пособие. – М.: МПСУ; Воронеж: МОДЭК, 2013. – 192 с.
2. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию : учеб. пособие для вузов / Ю. Б. Гиппенрейтер. - Москва : АСТ , 2017. - 352 с.
3. Губина С.Т., Чиговская-Назарова Я.А. Основы эффективной речевой коммуникации и убеждающего общения: учебное пособие. – Глазов: Глазов. гос. пед. ин-т, 2012. – 88 с.
4. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012 <http://znanium.com/bookread.php?book=322029>
5. Нестерова, А. А. Профессиональная этика психолога : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. А. Нестерова, Т. Ф. Сулова. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 356 с. – (Серия : Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-8758-4.
6. Носов Н. А. Виртуальная психология. М.: изд-во «Аграф», 2000. – 432 с.

Дополнительная литература

1. Аминов, И. И. Профессиональная этика и служебный этикет [Текст]: учебник / И. И. Аминов, А. А. Гришина, В. Я. Кикоть. – М.: Юнити; Закон и право, 2011.
2. Губина С.Т., Югова Н.Л. Восприятие подростками информации в сети Интернет: профилактика интернет-зависимого поведения // Дискуссия. – 2014. - №1(42). – С. 111-117.
3. Гусейнов, А. А. Этика [Текст]: учебник / А. А. Гусейнов, Р. Г. Апресян. – М.: Гардарики, 2002.
4. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. – СПб.: Питер, 2009.
5. Информационные технологии в менеджменте: Учебник / И.Г. Акперов, А.В. Сметанин, И.А. Коноплева. - М.: ИНФРА-М, 2012. <http://znanium.com/bookread.php?book=221830>
6. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.
7. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001.
8. Марцинковская, Т. Д. Введение в профессию «психолог» [Текст] / Т. Д. Марцинковская, Л. Григорович. – М.: Академика (Юрист-Гардарики), Гардарики, 2004.

9. Овчарова, Р.В. Практическая психология образования. М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 448 с. – С. 38–60
10. Панасюк, А. Ю. Психология риторики: теория и практика убеждающего воздействия / А. Ю. Панасюк. – Ростов н/Д: Феникс, 2007.
11. Протанская, Е. С. Профессиональная этика психолога : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. С. Протанская, С. В. Семенова, О. В. Ходаковская. – М.: Издательство Юрайт, 2017. - 233 с. - (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-00360-4.
12. Шамликашвили, Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров / Ц.А. Шамликашвили. – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. – 77 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
2. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://www.vyatsu.ru/php/programms/education.php>
1. Научная электронная библиотека «eLibrary.ru» - <http://elibrary.ru/>
2. Российская государственная библиотека - <http://www.rsl.ru/ru>
3. Журнал «Психологические исследования» <http://psystudy.ru/>
4. Портал психологических изданий «PsyJournals.ru» - <http://psyjournals.ru/>
5. Библиотека по психологии - <http://flogiston.ru/>
6. Электронная библиотека «Куб» - <http://www.koob.ru/>
7. Электронная библиотека «Psylib. My word» - <http://psylib.myword.ru/>
8. Электронная библиотека «Lib.ru: Психология» - <http://www.lib.ru/PSIHO/>

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Назначение аудитории
Лекция, практика, семинар	Учебная аудитория, предназначенная для записи видео-лекций, проведения вебинаров в записи и онлайн
Самостоятельная работа	Читальные залы библиотеки

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования	
Мультимедиа проектор с экраном настенным	
Ноутбук (персональный компьютер)	

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО	Производитель ПО и/или поставщик ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO	ЗАО "Анти-Плагиат"
2	Microsoft Office 365 Student Advantage	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами	ООО "Рубикон"
3	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями	ООО "СофтЛайн" (Москва)
4	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система	ООО "Рубикон"
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение	ООО «Рубикон»
6	Информационная система КонсультантПлюс	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «КонсультантКиров»
7	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации	ООО «Гарант-Сервис»
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.	Microsoft

Материалы, устанавливающие содержание текущего контроля успеваемости (ТКУ) и самостоятельной работы слушателей

Текущий контроль осуществляется в ходе оценки выполнения слушателями заданий в процессе текущих занятий (дистанционных и самостоятельных): ответы на вопросы, участие в вебинарах, подготовка индивидуальных докладов и рефератов.

Формы самостоятельной работы:

- Конспектирование и экспертиза теоретических лекционных материалов;
- реферирование литературы;

- аннотирование книг, статей;
- выполнение заданий поисково-исследовательского характера;
- углубленный анализ научно-методической литературы;
- участие в работе вебинара: подготовка сообщений, докладов, заданий.

Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (тестовых заданий).

Зачет принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине.

Методические рекомендации по подготовке и проведению промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в целях повышения эффективности обучения, определения уровня профессиональной подготовки обучающихся и контролем за обеспечением выполнения стандартов обучения.

Перечень примерных тестовых к зачету

1. Теоретические и социально-исторические предпосылки возникновения медиации.
2. Возникновение и становление медиации как прикладной науки.
3. Особенности применения медиации в России.
4. Посредничество (медиация) как альтернативный способ конфликтов.
5. Понятие, природа и причины конфликтов.
6. Сущность медиации.
7. Преимущества и возможности медиации.
8. Роль посредника в урегулировании конфликта.
9. Функции и задачи медиатора.
10. Факторы, влияющие на эффективность процесса медиации.
11. Правовые основы медиации.
12. Принципы медиации.
13. Процедура медиации.
14. Правила составления соглашения о медиации.
15. Стадии процесса медиации.

16. Функции посредника.
17. Примерная процедурная схема процесса медиации.
18. Социально-психологические функции конфликтов.
19. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
20. Модели разрешения конфликта.
21. Функции и содержание переговорного процесса.
22. Виды переговорных стилей.
23. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
24. Социально-психологические методы диагностики личности медиатора.
25. Характеристика субъективных причин конфликтного поведения.
26. Характеристика конфликтных личностей.
27. Типы трудных клиентов.
28. Виды сопротивления клиентов и работа с ними.
29. Проблема получения достоверной информации.
30. Техники задавания вопросов, активного слушания.

К каждому вопросу предлагается 4 варианта ответа, из которых только один является верным. Для каждого вопроса необходимо указать букву, соответствующую правильному ответу на этот вопрос.

Пример вопроса и вариантов ответа

Принцип, требующий рассматривать психические явления в постоянном изменении, движении, называется принципом:

- а) детерминизма;
- б) развития;
- в) перехода количественных изменений в качественные;
- г) объективности.

Правильный ответ: б) развития.

Перечень всех тестовых вопросов к экзамену по всему курсу представлен в Приложении 1

Инструкция по проведению тестовых заданий для слушателей

Тестовые вопросы рассчитаны на проверку репродуктивного и конструктивного уровня усвоения содержания программы повышения квалификации, что предполагает раскрытие содержания дисциплин по следующим критериям:

Уровень	Наименование уровня	Характеристика уровня
I	Репродуктивный	Слушатель должен знать понятие медиации, основные принципы ее применения, иметь представление о психологии общения, психологии конфликта,
II	Конструктивный	Уметь выделять и анализировать основные этапы технологии медиации, специфику ее проведения, виды конфликтов и способы их конструктивного разрешения

В течение 40 минут предлагается ответить на 30 тестовых заданий. Задания включают в себя тестовые вопросы закрытого типа (дающие варианты ответов).

Для вопросов закрытого типа предлагается 4 варианта ответа, из которых необходимо выбрать один правильный.

Критерии оценивания

Оценка за зачет является интегрированной и включает в себя оценку уровня освоения всех компетенций, формируемых в ходе изучения ДПП. Оценка соответствует уровню освоения компетенций: пороговый, продвинутый, высокий. Результаты итоговой аттестации определяются по системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценки «зачтено» заслуживает ответ слушателя, в котором более 50 % правильных ответов. Практическое задание выполнено в полном соответствии с требованиями ДПП. Слушатель демонстрирует сформированность компетенций в сфере профессиональной деятельности.

Оценки «не зачтено» заслуживает слушатель, который ответил менее чем на 50 % вопросов. Слушатель демонстрирует несформированность компетенций в сфере профессиональной деятельности.

Перечень примерных тестовых вопросов к зачету по курсу профессиональной программы – программы повышения квалификации «Медиация в образовании»

1. Какой принцип не применяется при проведении процедуры медиации:
 - А) добровольность;
 - Б) равноправие;
 - В) **состоятельность;**
 - Г) беспристрастность
2. В случае урегулирования спора с помощью медиатора, течение срока исковой давности:
 - А) прекращается;
 - Б) **приостанавливается;**
 - В) прерывается;
 - Г) откладывается
3. Как называется принцип медиации, при котором медиатор в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта:
 - А) **нейтральности;**
 - Б) добровольности;
 - В) конфиденциальности;
 - Г) информированности
4. Принцип конфиденциальности означает правило, согласно которому ...
 - А) **все, о чем говорится или обсуждается в процессе проведения процедуры медиации, остается «внутри» этого процесса и не подлежит разглашению, если от сторон процесса не будет получено специальное разрешение на это;**

- Б) все, о чем говорится или обсуждается в процессе проведения процедуры медиации, медиатор-посредник может сообщить арбитражному суду, если он участвует в процессе в качестве свидетеля;
- В) все, о чем говорится или обсуждается в процессе проведения процедуры медиации, может быть направлено в качестве информации в государственные организации, по их запросу;
- Г) все ответы верны
5. Медиация –это:
- А) **форма внесудебного разрешения споров с помощью третьей нейтральной беспристрастной стороны –медиатора (посредника);**
- Б) участие в конфликте заинтересованного лица, который защищает выбранную сторону;
- В) дисциплина, изучающая закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов любого уровня
- Г) одна из форм взаимодействия людей в процессе жизнедеятельности
6. Стратегия разрешения конфликта в деловом общении (по К.Томасу):
- А) **сотрудничество;**
- Б) борьба;
- В) примирение;
- Г) воспитание
7. Слова, действия (или бездействия), направленные в адрес партнера по общению и способствующие развитию конфликтной ситуации, называются:
- А) спор;
- Б) **конфликтогены;**
- В) сплетни;
- Г) все ответы неверны
8. Открытое, осознаваемое участниками общения столкновение, называется:
- А) эскалация;
- Б) конфликтная ситуация;
- В) **инцидент;**
- Г) нормализация
9. Определите тип конфликтогена, который проявляется в неудержимом желании быть главным в ситуации общения:
- А) агрессия;
- Б) эгоизм;
- В) доброжелательность;
- Г) **стремление к превосходству**
10. Какова позиция медиатора в разрешении конфликтов:
- А) адвокат;
- Б) **нейтральный посредник;**
- В) воспитатель;
- Г) консультант
11. Основные принципы восстановительной медиации для разрешения конфликтных ситуаций:
- А) ответственности;

- Б) восстановления;
 - В) нейтральности;
 - Г) все ответы верны**
12. Определите этап программы примирения, на котором медиатор организывает диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации, переживаемых состояний:
- А) подготовительный этап;
 - Б) этап предварительных встреч;
 - В) этап примирительной встречи;**
 - Г) этап выполнения договора
13. Возможные потребности «обидчика»:
- А) избегание наказания;
 - Б) избавление от клеймения и отвержения;
 - В) желание донести до оппонента свое мнение, свою позицию;
 - Г) все ответы верны**
14. Возможные состояния «жертвы»:
- А) тревожность, подрыв веры в справедливость устройства мира;**
 - Б) эйфории;
 - В) уверенность в своей правоте;
 - Г) все ответы неверны
15. Значимые для «жертвы» вопросы, с которыми может работать программа примирения:
- А) восстановить чувство собственной безопасности;
 - Б) получить возмещение ущерба;
 - В) изложить свою точку зрения на произошедшее;
 - Г) все ответы верны**
16. Какое выражение не рекомендуется произносить медиатору во время примирительной встречи:
- А) «Я попрошу вас не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца»
 - Б) « Я попрошу всех соблюдать конфиденциальность разговора»
 - В) «Я попрошу вас не оскорблять друг друга»
 - Г) «Я попрошу вас дать волю своим эмоциям и высказать все, что наболело»**
17. В конце примирительной встречи:
- А) заключается договор, устраивающий обе стороны;**
 - Б) у конфликтующих сторон возникает ощущение униженности;
 - В) у конфликтующих сторон возникает ощущение победы;
 - Г) все ответы неверны
18. Коммуникативные техники, используемые медиатором во время примирительной встречи:
- А) перефразирование;
 - Б) резюмирование;
 - В) отражение;
 - Г) все ответы верны**

19. Не является задачей медиатора на Подготовительном этапе реализации Программы примирения:
- А) достижение и удержание контакта с конфликтующими сторонами;
 - Б) создание условий для конструктивного выражения эмоций;
 - В) создание безопасной атмосферы;
 - Г) **понимание виновности в конфликте одной из сторон**
20. Медиатор должен уметь:
- А) **определять нужды конфликтующих сторон, способствовать мирному разрешению конфликтов;**
 - Б) контролировать эмоции конфликтующих сторон;
 - В) определить виновника конфликтной ситуации;
 - Г) все ответы неверны
21. Способ сосредоточенного внимательного слушания без оценки личности говорящего называется:
- А) пассивное слушание;
 - Б) **активное слушание;**
 - В) все ответы неверны;
 - Г) все ответы верны
22. Каковы действия медиатора на заключительном этапе Примирительной встречи:
- А) фиксация решения и выработка плана реализации;
 - Б) обсуждение варианта действий участников встречи, если план не будет выполнен;
 - В) заключение устного соглашения или письменного договора;
 - Г) **все ответы верны**
23. К этапам конфликта относятся:
- А) **предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;**
 - Б) возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;
 - В) инцидент, эскалация, примирение;
 - Г) открытый конфликт; примирение; скрытый конфликт
24. Компромисс невозможен в конфликте:
- А) **ценностей;**
 - Б) интересов;
 - В) ресурсов;
 - Г) межличностных отношений
25. Замораживание конфликта предполагает:
- А) изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
 - Б) запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов;
 - В) **его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;**
 - Г) все ответы неверны
26. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

А) выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;

Б) обращение за помощью третьей стороны;

В) обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений;

Г) площадку для выражения эмоций оппоненту

27. Ультиматум – это:

А) готовность воспринимать будущие события максимально объективно;

Б) безапелляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;

В) форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;

Г) все ответы верны

28. Позиция «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас что-то должен проиграть» означает:

А) компромисс;

Б) конкуренция;

В) приспособление;

Г) сотрудничество

29. Стороны медиации имеют право:

А) добровольно выбрать медиатора;

Б) работать с назначенным судьей медиатором;

В) участвовать в проведении медиации через представителей;

Г) привлекать в качестве медиатора своих родственников

30. Медиатор – это ...

А) независимое юридическое лицо, привлекаемое сторонами спора в качестве посредника для содействия в выработке ими решения по существу спора;

Б) заинтересованное физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

В) независимое физическое лицо, привлекаемое сторонами в качестве посредника в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора;

Г) все ответы верны