

**УТВЕРЖДЕН**

Вице-президент Союза «Пермская торгово-  
промышленная палата»



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Медиация в социальной сфере»**

**СОГЛАСОВАНО**

Директор Департамента образовательных  
программ и консалтинга

A blue ink signature of T.V. Machikhina.

Т.В. Мачихина

«01» сентября 2025 г.

г. Пермь

2021 год

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

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

**Сведения о соответствии программы профессиональным стандартам/ квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, профессиям и специальностям/ квалификационным требованиям к профессиональным знаниям и навыкам, необходимым для исполнения должностных обязанностей, которые устанавливаются в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации о государственной службе - Настоящая дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разработана с учетом приказа Минтруда России от 15.12.2014 № 1041н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист в области медиации (медиатор)»».**

**Срок освоения программы** - Программа рассчитана на 72 академических часов

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, очная с применением дистанционных технологий.

**Содержание программы:**

1 академический час равен 45 минутам.

Нормативная трудоемкость за весь период обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации включает все виды аудиторной и внеаудиторной (практической) учебной работы слушателей, в том числе итоговую аттестацию согласно календарному учебному плану. Количество часов, отводимое на изучение отдельных тем программы, последовательность их изучения в случае необходимости разрешается изменять при условии, что программа будет выполнена полностью по содержанию и общему количеству часов. Итоговая аттестация проводится по окончании курса практического и теоретического обучения в форме итогового тестирования. Результаты итоговой аттестации оформляются протоколом. По результатам итоговой аттестации выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

**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.

### 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;

уметь:

- на практике применять действующее законодательство Российской Федерации по вопросам медиации;
- организовать техническое и документарное обеспечение процедуры медиации;
- на практике применять методы психологии конфликта;
- диагностировать конфликты;
- анализировать конфликт и применять техники управления конфликтом;

- 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;
- 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;
- 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;
- 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, проведения процедуры медиации и по ее завершению

– 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.

– 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	Практические занятия	Заочное обучение	
<b>1</b>	<b>Психология в медиации</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>12</b>
1.1	Психология личности	2	1	-	3
1.2	Сущность деформации социальных отношений, причины их возникновения	2	-	1	3
1.3	Структура, функции, стадии протекания и виды конфликтов, методы профилактики конфликтов	1	-	1	2
1.4	Психология воздействия. Структура социально-психологического воздействия. Характеристика социально-психологического воздействия	2	-	1	3
1.5	Ограничения, социальные нормы и стандарты, традиции, обычаи и их роль в разрешении конфликтов	1	-	-	1
<b>2.</b>	<b>Документационное обеспечение деятельности медиатора</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
2.1	Основы Кодекса профессиональной этики медиатора	2	-	1	3
2.2	Правила расчета и обоснования финансовых расходов по проведению процедуры медиации	1	1	1	3
2.3	Порядок определения полномочий лиц, участвующих в процедуре медиации	1	-	1	2
2.4	Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации	1	1	-	2

2.5	Требования к медиатору. Правовой статус медиатора. Функции медиатора в процедуре медиации. Стадии медиации.	1	-	-	1
<b>3</b>	<b>Основы медиации</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
3.1.	Введение в медиацию. Определение понятия медиация. Законодательство о медиации. Принципы медиации, медиабельность.	1	-	-	1
3.2	Понятие конфликта. Факторы конфликта и алгоритм работы с конфликтами. Содержательный аспект конфликта. Стороны конфликта	1	-	1	2
3.3	Динамика конфликта Анализ конфликта	1	-	1	2
3.4	Техники рационализации конфликта	1	1		2
3.5	Принципы медиации. Последовательность процедуры медиации	1	1	1	3
3.6	Подготовка к процедуре медиации	2	1	1	4
3.7	Организация проведения процедуры медиации. Инициирование процедуры. Медиативная оговорка.	1	1	-	2
<b>4</b>	<b>Коммуникативные компетенции. Коммуникация: понятие и формы. Техники эффективной коммуникации.</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>14</b>
4.1.	Понятие коммуникации. Уровни общения. Способы общения.	1	-	1	2
4.2.	Прием и передача информации	1	-	1	2
4.3.	Техники эффективной коммуникации	2	1	1	4
4.4.	Снижение коммуникативной напряженности. Ассертивное поведение	1	-	1	2
4.5.	Формирование навыков работы с деструктивными эмоциональными состояниями	1	1	-	2
4.6.	Вопросы как техника коммуникации	1	1	-	2
<b>5</b>	<b>Переговорные компетенции. Техники подготовки, организации и ведения переговоров.</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>
5.1.	Понятие переговоров	1	-	-	1
5.2.	Содержание переговоров. Критерии выбора стратегии	1	1	1	3
5.3.	Подготовка к переговорам. Алгоритм подготовки к переговорам	1	1	1	3
5.4.	Темы для обсуждения на переговорах, формирование повестки переговоров	1	1	-	2

<b>6</b>	<b>Применение техник медиации в отдельных направлениях деятельности</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>
6.1.	Переговоры с участием третьей стороны	1	-	1	2
6.2.	Дискуссия. Отработка эмоций. Кокус в медиации	1	2	-	3
6.3.	Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации	1	-	1	2
<b>7</b>	<b>Итоговая аттестация. Тренинг по теме «Применение техник медиации»</b>	-	<b>3</b>	-	<b>3</b>
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>36</b>		<b>72</b>

## 7. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК:

9 рабочих 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 50%, практических занятий 50% 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
6	Хамидуллина Асия Рафаиловна	Заместитель директора департамента образовательных программ и консалтинга Пермской ТПП

## **9. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ:**

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

## 10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ИНЫЕ КОМПОНЕНТЫ:

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

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

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

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

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

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

## **11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:**

При реализации образовательной программы будут изучаться нижеуказанные нормативные правовые акты, регулирующие вопросы медиации. В случае принятия новых актов, не указанных в данном списке, образовательный процесс будет скорректирован (дополнен) с учетом новых актов.

- 1) Федеральный закон от 27.07.2010 № 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 сертифицирована по ISO 9001:2008. По итогам обучения проводится анкетирование слушателей на предмет удовлетворенности качеством оказанных услуг.