

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЙ
НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ»,
Г. НИЖНИЙ НОВГОРОД



УТВЕРЖДАЮ

Ректор Приволжского института
повышения квалификации ФНС
России

Н.Ф. Беляков

«15» ноября 2022 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
«Медиативные технологии в разрешении конфликтов»

повышения квалификации государственных гражданских служащих

(40 часа)

Рассмотрена
на заседании кафедры
психологии профессиональной деятельности
Протокол № 9 от 26.10.2022

Нижний Новгород – 2022

ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации **«Медиативные технологии в разрешении конфликтов»** реализуется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ (с изм. и доп.) «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ (с изм. и доп.) «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

Указом Президента РФ от 21.02.2019 № 68 «О профессиональном развитии государственных гражданских служащих Российской Федерации»;

Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 (с изм. и доп.) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Приказом Минобрнауки России от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».

Выбор тем программы и его основного содержания произведен с учетом обеспечения преемственности к государственному образовательному стандартам высшего профессионального образования направлений подготовки «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) - Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 № 1000 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление» (Зарегистрировано в Минюсте России 28.08.2020 № 59530).

В связи с повышением требований к уровню квалификации государственных гражданских служащих и необходимостью освоения современных методов решения профессиональных задач программа является весьма актуальной и важной в процессе обновления и закрепления профессиональных знаний государственных гражданских служащих.

Программа предназначена для получения и совершенствования знаний в сфере прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации, психологии профессиональной деятельности, приобретения навыков применения современных технологий ведения переговоров, повышения уровня профессиональной компетенции для эффективной деятельности.

В связи с этим **цель программы повышения квалификации** состоит в освоении широкого спектра конфликтологических знаний и умений, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста.

В рамках заявленной программы должны быть решены следующие **задачи**:

1. овладеть навыками использования разрешения конфликтов в качестве посредника
2. изучить медиативные техники в урегулировании конфликтов
3. разработать индивидуальную траекторию повышения личностной эффективности в посредничестве в конфликте.

В результате освоения данной программы государственные гражданские служащие получают обновление знаний и совершенствование навыков использования медиативных технологий в разрешении конфликтов.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Государственные гражданские служащие, прошедшие обучение по данной программе, должны обладать следующими компетенциями:

- коммуникативной компетенцией как способностью устанавливать и поддерживать необходимые контакты, эффективно взаимодействовать в качестве посредника в ходе разрешения конфликтов;
- когнитивной компетенцией как готовностью к повышению образовательного уровня, потребностью к актуализации и реализации своего личностного потенциала, способностью самостоятельно приобретать новые знания и умения, способностью к саморазвитию.
- способностью поддерживать уровень квалификации, необходимый для надлежащего исполнения должностных обязанностей.

В результате освоения данной программы государственный гражданский служащий должен

знать:

- основные понятия конфликтологии;
- юридические и психологические аспекты медиации как альтернативного метода урегулирования споров;
- базовые техники в работе медиатора;
- приемы управления эмоциональным состоянием участников медиации;
- специфику работы комиссии по урегулированию конфликта интересов;
- антикоррупционные стандарты.

уметь:

- использовать разные виды слушания в ситуации посредничества;
- действовать в рамках ассертивного поведения;
- организовать переговорный процесс;
- противостоять манипуляциям

владеть навыками:

- разрешения конфликтных ситуаций
- посредничества в конфликте
- эффективной коммуникации в медиации
- работы с реакциями участников конфликта
- управления уровнем напряженности в процессе медиации

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы
"Медиативные технологии в разрешении конфликтов"
 по повышению квалификации государственных гражданских служащих

Цель: *Обновление знаний и совершенствование навыков разрешения конфликтов с использованием медиативных технологий, а также формирование компетенций, необходимых для должностного роста*

Категория, группа должностей: *ведущая, старшая, младшая группы должностей, категории: руководители, специалисты, обеспечивающие специалисты*

Продолжительность обучения: *40 часов*

Форма обучения: *заочная с использованием дистанционных образовательных технологий в полном объеме с отрывом от исполнения служебных обязанностей по замещаемой должности государственной гражданской службы*

Режим занятий: *2-8 часов в день*

№	Наименование разделов и дисциплин	Количество часов			Форма промежуточной аттестации
		Всего	по видам занятий		
			лекции	практические занятия	
1	Формирование антикоррупционного поведения государственного гражданского служащего	8	8	0	зачет
2	Практическая конфликтология.	8	2	6	0
3	Медиативные технологии	23	0	23	0
	Итоговая аттестация	1		1	экзамен в форме тестирования
	ИТОГО	40	10	30	

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы

"Медиативные технологии в разрешении конфликтов"

по повышению квалификации государственных гражданских служащих

Базовое образование: *высшее образование – для ведущей, старшей групп должностей, не ниже среднего профессионального образования – для младшей группы должностей*

Продолжительность программы: *40 часов*

Форма контроля: *экзамен в форме тестирования*

По окончании выдается: *удостоверение о повышении квалификации*

№	Наименование разделов, дисциплин и тем	Количество часов					Форма промежуточной аттестации
		Все го	по видам занятий				
			лекции		практические занятия		
			вебинар (видеурок)	самостоятельное изучение	вебинар (видеурок)	самостоятельное изучение	
1	Формирование антикоррупционного поведения государственного гражданского служащего	8	2	6	0	0	зачет
1.1	Соблюдение антикоррупционных стандартов	4	1	3			
1.2	Комиссия по урегулированию конфликта интересов	4	1	3			
2	Практическая конфликтология.	8	1	1	3	3	зачет
2.1	Конфликт: понятие, структура, динамика.	2			1	1	
2.2	Управление конфликтом. Деструктивные и конструктивные стили поведения в конфликте	2			1	1	
2.3	Разрешение конфликтных ситуаций	2			1	1	

2. 4	Ассертивное поведение в конфликте	2	1	1			
3	Медиативные технологии	23	0	0	11	12	зачет
3. 1	Медиация как альтернативный метод разрешения споров. Юридический аспект.	2			1	1	
3. 2	Основы медиативной компетентности. Психологический аспект	4			1	3	
3. 3	Организация переговорного процесса	2			1	1	
3. 4	Техники эффективной коммуникации	2			2		
3. 5	Базовые техники в медиативном подходе к разрешению конфликтов	4			2	2	
3. 6	Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика	2			1	1	
3. 7	Техники противодействия манипуляциям	2			1	1	
3. 8	Управление уровнем напряженности за столом переговоров. Работа с реакциями оппонентов	3			1	2	
3. 9	Управление своим эмоциональным состоянием. Ресурсное состояние для	2			1	1	

	эффективной работы медиатора						
	Итоговая аттестация	1				1	экзамен в форме тестирования
	Итого:	40	3	7	14	16	

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Срок обучения по программе повышения квалификации, недели	1					2	
Срок обучения по программе повышения квалификации, дни	1	2	3	4	5	6	7
Виды занятий, предусмотренные программой повышения квалификации	А	А	А	А	К	А	И

А- аудиторная и самостоятельная работа

И – итоговая аттестация

К - каникулы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Реферативное описание тем

1 Формирование антикоррупционного поведения государственного гражданского служащего

1.1 Соблюдение антикоррупционных стандартов

Сущность и содержание понятий «конфликт интересов», «личная заинтересованность». Обязанности служащих при возникновении конфликта интересов, порядок их исполнения. Ответственность за неисполнение обязанностей по предотвращению и урегулированию конфликта интересов на государственной службе.

1.2 Комиссия по урегулированию конфликта интересов

Правовые и организационные основы деятельности комиссии по урегулированию конфликта интересов. Типовые ситуации конфликта интересов на государственной гражданской службе, действия по их предотвращению и урегулированию.

2. Практическая конфликтология.

2.1. Конфликт: понятие, структура, динамика.

Понятие конфликта. Признаки конфликта. Причины возникновения конфликтов. Субъекты конфликта. Этапы и динамика конфликта.

2.2. Управление конфликтом. Деструктивные и конструктивные стили поведения в конфликте.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Условия эффективности стратегий. Выбор стратегии поведения в конфликте.

2.3. Разрешение конфликтных ситуаций.

Этапы урегулирования конфликта. Аргументация и построение убеждающей речи. Приемы разрешения конфликтных ситуаций.

2.4. Ассертивное поведение в конфликте

Типы поведения: неуверенное, уверенное, агрессивное. Ассертивное поведение: понятие, признаки. Принципы ассертивного поведения.

3. Медиативные технологии

3.1. Медиация как альтернативный метод разрешения споров. Юридический аспект.

Медиация как альтернативная процедура урегулирования юридических споров. Законодательная и нормативная база проведения медиации. Соглашения о конфиденциальности и проведении процедуры медиации. Медиативное соглашение.

3.2. Основы медиативной компетентности. Психологический аспект.

Медиация как посредничество в урегулировании конфликтов. Принципы медиации. Специфика деятельности медиатора. Сотрудничество как основная стратегия сторон в медиации. Этапы медиативного процесса: цель, задачи, стратегии.

3.3. Организация переговорного процесса

Основные принципы ведения переговоров. Цели переговоров. Стадии переговорного процесса. Стратегии ведения переговоров. Переговорные ценности, переговорная методология.

3.4. Техники эффективной коммуникации

3.5. Базовые техники в медиативном подходе к разрешению конфликтов

3.6. Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика

Методы оценки партнера. Невербальное поведение как личностный индикатор. Речь как характеристика личности. Индикаторы личности в поведении. Экспресс-диагностика ведущей репрезентативной системы.

3.7. Техники противодействия манипуляциям

Понятие и виды психологического влияния. Позиция и интересы сторон в переговорном процессе. Манипулятивные техники на переговорах и защита от манипуляций.

3.8. Управление уровнем напряженности за столом переговоров. Работа с реакциями оппонентов

Управление эмоциями и стрессменеджмент как ключевая компетенция личной эффективности. Основные методы и техники снятия психоэмоционального напряжения.

3.9 Управление своим эмоциональным состоянием. Ресурсное состояние для эффективной работы медиатора.

Психологические вопросы подготовки к переговорному процессу. Страхи: почему возникают и как с ними справиться. Ресурсное состояние: как его найти и удержать.

Практические задания

Задание 1.

Изучите Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 N 193-ФЗ и выделите требование, предъявляемые к медиатору.

Задание 2.

Приведите пример конфликта, в котором Вы могли бы выступить посредником. Опишите его. Напишите речь – приглашение сторон на переговоры (медиацию).

Задание 3.

Заполните таблицу по экспресс-диагностике ведущей репрезентативной системы партнера по переговорам

Типы восприятия	Предпочитаемые слова	Предпочитаемые фразы
Визуал		
Аудиал		
Кинестетик		
Дигитал		

Задание 4.

На основании собственного практического опыта и теоретических знаний приведите примеры, иллюстрирующие приемы снижения и повышения напряжения в конфликте. Заполните таблицу.

Приемы снижения напряжения	Приемы повышения напряжения

--	--

Задание 5.

Выделите приемы манипулирования, которые встречаются в ходе проведения переговоров. Как защититься от манипуляций в данных ситуациях?

Задание 6.

Подготовьте чек-лист «Как восстановить ресурсное состояние».

Задание 7.

Назовите виды подарков, которые разрешено получать служащим в связи со служебным положением, исполнением должностных обязанностей. Расскажите о порядке действий служащего после получения таких подарков.

Методические рекомендации

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется с использованием дистанционных с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

Основными видами самостоятельной работы слушателями без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

выполнение домашних практических заданий по определенному разделу дисциплины.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым модулям.

Лекционные занятия проводятся по основным и наиболее сложным темам. Продолжительность занятия 2-4 аудиторных часа. При подготовке слушателям заранее выдаются вопросы, подготовка к которым требует самостоятельной работы с использованием рекомендованной литературы и электронных учебников, предоставляемых на Интернет-ресурсе. В ходе занятий, путём постановки проблемных вопросов, совместным их обсуждением и рассмотрением наиболее целесообразных путей решения, обучаемые осваивают учебный материал, закрепляют знания, полученные в рамках самостоятельной работы и на лекциях.

На практические занятия выносятся вопросы, усвоение которых требуется на уровне навыков и умений. При проведении практических занятий необходимо отрабатывать задания, учитывающие специфику выполняемых функциональных

обязанностей слушателями курсов по своему профессиональному предназначению, в том числе предусматривать задания с проведением деловых игр (эпизодов) и созданием моделей типовых ситуаций.

В процессе практического обучения особое внимание следует уделять формированию и развитию у слушателей практических умений, навыков и компетенций.

Список литературы

1. Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" от 27.07.2010 N 193-ФЗ. http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/
- 2.
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учебное пособие / А. Я. Анцупов; соавт. С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2019. - 304 с.
4. Бунтовская, Л.Л. Конфликтология: учебное пособие / Л.Л. Бунтовская; соавт. С.Ю. Бунтовский, Т.В. Петренко. - М.: Юрайт, 2017. - 144 с.
5. Воронина, Н.А. Взаимодействие с налогоплательщиками. Секреты эффективности: учебно-методическое пособие / Н.А. Воронина; О.И. Суховеева; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2020. - 64 с.
6. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло. - пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2020. - 222 с.
7. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб: Питер, 2018. - 576 с.
8. Дмитриев, А. В. Конфликтология: учебник / А. В. Дмитриев. - 3-е изд., перераб. - М.: Альфа-М, 2020. - 336 с.
9. Дополнительная литература
10. Жернакова, М.Б. Деловое общение: учебник и практикум / М.Б. Жернакова; соавт. И.А. Румянцева. - М.: Юрайт, 2018. - 370 с.
11. Ильин, Е. П. Психология делового общения / Е. П. Ильин. - ил. - СПб: Питер, 2017. - 240 с.
12. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - СПб: Питер, 2021. - 576 с.: ил. - (Мастера психологии).
13. Кабашов, С.Ю. Урегулирование конфликта интересов и противодействие коррупции на гражданской и муниципальной службе: теория : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 192 с. - (Высшее образование).
14. Кожанова, И. В. Секреты эффективного делового общения: учебное пособие / И.В. Кожанова; А.Ш. Широкова. - Н. Новгород: Приволжский ин-т повышения квалификации ФНС, 2021. - 56 с.
15. Литвак, М. Е. Психологический вампиризм: учебное пособие по конфликтологии / М. Е. Литвак. - 29-е изд. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 411 с. - (Психологические этюды).

- 16.Майорова, М. И. Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни/ М.И. Майорова. - М.: Альпина Паблишер, 2021. - 139 с.
- 17.Панов А.Ю. Особенности противодействия конфликту интересов на государственной гражданской службе: учебное пособие в схемах и определениях / А.Ю. Панов; 2-е изд., перераб. и доп. – Н. Новгород, 2022. – 64 с.
- 18.Понять и обезвредить: Как общаться с трудными людьми и сохранить душевное спокойствие. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 34 с.
- 19.Региер, Н. Конфликт- это подарок. Как направить энергию разногласий в мирное русло / Н. Региер. - пер. с англ. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. - 272 с.
- 20.Саймон, Дж. К. Манипулятор в овечьей шкуре: как не стать жертвой его уловок / Дж. К. Саймон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 208 с. - (Влияй и убеждай. Книги, которые помогут добиться своего)
- 21.Сергеева, О. Как научиться извлекать выгоду из конфликта : 50 простых правил / О. Сергеева. - М.: ЭКСМО, 2012. - 128 с. - (Психология. Все по полочкам).
- 22.Сесно, Ф. Как узнать все, что нужно, задавая правильные вопросы / Фрэнк Сесно. - Пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2019. - 316 с.
- 23.Фелау, Э. Конфликты на работе. Как их распознавать, разрешать, предотвращать / Э. Фелау. - пер. с нем. - М. : Омега-Л, 2018. - 117 с. : ил., табл. - (TASCHEN/ GUIDE. Просто! Практично!) .
- 24.Фесенко, О.П. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты / О.П. Фесенко; соавт. С.В. Колесникова. - 3-е изд., стер. - М.: Флинта, 2018. - 128 с.
- 25.Шабанов, С. Эмоциональный интеллект. Российская практика / С. Шабанов; А. Алешина. - 7-е изд. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. - 432 с.
- 26.Шейнов, В. П. Как убедить, когда вас не слышат/ В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 352 с. - (Экопокет)
- 27.Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В.П. Шейнов. - СПб.: Питер, 2021. - 384 с. - (Экопокет)
- 28.Эдвардс, В. Наука общения. Как читать эмоции, понимать намерения и находить общий язык с людьми / В. Эдвардс. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018. -384 с.
- 29.Эриксон, Т. Кругом одни идиоты. Найди ключ к пониманию каждого человека/ Т. Эриксон. - М.: ЭКСМО, 2020. - 432 с.: ил. - (Книжный марафон)

ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Повышение квалификации гражданских служащих осуществляется в заочной форме. В содержании обучения приоритет отдается практической направленности обучения.

При проведении занятий обязательно учитывается распределение времени на лекционный материал и выполнение практических занятий в соответствии с утвержденным учебно-тематическим планом.

Для проведения практических занятий должны использоваться методические

разработки, позволяющие индивидуализировать задания обучаемым в зависимости от их должностных категорий. Такие задания представляют собой проблемные ситуационные варианты, различающиеся моделями информационных систем, и набором конкретных действий, существенных для определённых категорий обучаемых, объединённых в соответствующую подгруппу.

Основными видами самостоятельной работы слушателей без участия преподавателей являются:

формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

выполнение домашних заданий в виде предложенной лектором работы определенного раздела дисциплины.

В ходе самостоятельной работы слушателям предоставляется возможность пользования интернет ресурсами учебного заведения, на которых размещены электронные учебники, пробные тесты, а также форум для получения консультационных услуг от ведущих преподавателей.

Каждый обучающийся на весь период обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронным учебным материалам, содержащим всю необходимую учебную и учебно-методическую информацию по изучаемым темам.

Учебная база Института оснащена современными техническими средствами для обеспечения учебного процесса.

Формирование профессиональных компетенций обеспечивается широким использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, деловых игр, разбора конкретных ситуаций) с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Реализация программы обеспечивается как штатными преподавателями специализированных кафедр Института, так и руководящими и научно-педагогическими работниками организаций и ведущих ВУЗов, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора (контракта).

ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает текущий и/или промежуточный контроль, а также итоговую аттестацию обучающихся.

Текущий контроль и/или промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением, утвержденным ректором Института.

Порядок проведения итоговой аттестации определен Положением об итоговой аттестации, утвержденным ректором Института.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы разрабатываются в соответствии с Положением о разработке тестовых вопросов для целей оценки степени и уровня освоения обучающимися дополнительных профессиональных программ, утвержденным ректором Института.

Перечень вопросов, выносимых на экзамен

Сущность и содержание понятий «конфликт интересов», «личная заинтересованность»

Обязанности по предотвращению и урегулированию конфликта интересов на гражданской службе, особенности их исполнения

- Соблюдение антикоррупционных стандартов
- Комиссия по урегулированию конфликта интересов
- Конфликт: понятие, структура, динамика.
- Управление конфликтом. Деструктивные и конструктивные стили поведения в конфликте
- Разрешение конфликтных ситуаций
- Ассертивное поведение в конфликте
- Медиация как альтернативный метод разрешения споров. Юридический аспект.
- Основы медиативной компетентности. Психологический аспект
- Организация переговорного процесса
- Техники эффективной коммуникации
- Базовые техники в медиативном подходе к разрешению конфликтов
- Как прогнозировать и анализировать поведение партнера. Экспресс-диагностика
- Техники противодействия манипуляциям
- Управление уровнем напряженности за столом переговоров. Работа с реакциями оппонентов
- Управление своим эмоциональным состоянием. Ресурсное состояние для эффективной работы медиатора

Примеры тестовых вопросов

1. Чтобы позиция медиатора во время индивидуальных встреч воспринималась как нейтральная, необходимо
 - a) каждой из сторон подчеркивать свое негативное отношение к оппоненту
 - b) каждую из сторон убедить в своей поддержке
 - c) исключить индивидуальные встречи, избегая давления на себя
 - d) выделить на встречи одинаковое количество времени, использовать активное слушание
2. К принципам медиации относится:
 - a) Поддержка наиболее слабого участника конфликта
 - b) Личная заинтересованность в результате разрешения конфликта
 - c) Нейтральность, беспристрастность
 - d) Поддержка наиболее сильного участника конфликта
3. Медиатор – это
 - a) «Подстрекатель», усиливающий конфликт
 - b) Оппонент одной из конфликтующих сторон
 - c) Посредник в разрешении конфликта, нейтральная третья сторона
 - d) «Группа поддержки» одной из сторон конфликта

4.

5. Во время разговора партнер по общению принимает закрытую позу. О каком состоянии собеседника это свидетельствует?

- a) Готов к эффективному взаимодействию
- b) Чувствует себя психологически комфортно
- c) Обманывает Вас
- d) Испытывает психологический дискомфорт

6. По каким признакам можно предположить, что партнер по общению Вас обманывает?

- a) Не меняет позу во время разговора
- b) Отводит взгляд, слегка дотрагивается до кончика носа
- c) Сидит в закрытой позе
- d) Открыто жестикулирует

7. Воздействие на состояние, мысли, чувства и действия собеседника с помощью исключительно психологических средств, с предоставлением ему права и времени отвечать на это воздействие, это

- a) манипулирование
- b) конфликт
- c) психологическое влияние
- d) стресс

8. Психологически грамотным является следующий комплимент в отношении собеседника:

- a) «Как приятно взаимодействовать с человеком, ответственно относящимся к своим обещаниям»
- b) «Вы прекрасно выглядите сегодня»
- c) «Вы очень пунктуальны, не то, что Иван Петрович»
- d) «У Вас очень красивая сумочка, сразу видно не дешевая»

9. Создать положительный психологический климат при взаимодействии поможет

- a) использование открытых жестов, заинтересованность во взгляде, доброжелательный тон
- b) активная лидерская позиция, уверенный, назидательный тон
- c) переключение на другую, отвлеченную тему
- d) использование сугубо профессиональной лексики

10. Собеседник нарушает установленную дистанцию общения, подходя ближе, при этом

- a) отношения становятся более напряженными
- b) отношения становятся более доброжелательными
- c) собеседники становятся психологически ближе друг другу
- d) нет влияния на взаимодействие

11. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и/или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей - это вид влияния

- a) аргументация
- b) просьба

- c) манипулирование
- d) внушение

12. Когда два оппонента в конфликтной ситуации обладают одинаковой властью, но имеют взаимоисключающие интересы и не стремятся к согласию, то эффективна стратегия поведения

- a) сотрудничество
- b) компромисс
- c) уход
- d) соперничество

13. Собеседник начинает разговор на повышенных тонах. Выберите эффективный прием снижения его агрессивности.

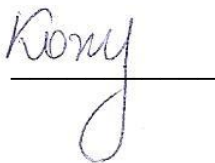
- a) Резко и жестко оборвать его
- b) Прекратить разговор фразой: «Выйдите! Когда успокоитесь, зайдете!»
- c) Понизить тембр голоса, говорить медленнее и тише
- d) Попытаться успокоить фразами: «Успокойтесь! Не кричите!»

14. К эффективным приемам разрешения конфликтных ситуаций относится:

- a) подчеркивание различий
- b) перебивание собеседника
- c) негативная оценка личности собеседника
- d) предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

Проректор по учебной работе



И.В. Кожанова