

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Институт развития дополнительного профессионального образования»**

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора ФГБОУ ДПО «ИРДПО»
В.В. Безлепкин
« 15 » *Июль* 20 *16* г.



Дополнительная профессиональная
программа повышения квалификации

Особенности применения медиации в сфере здравоохранения

**Москва
2016**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)», принят Государственной Думой 7 июля 2010 года, одобрен Советом Федерации 14 июля 2010 года.

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 14 февраля 2011 г. N 187 г. Москва "Об утверждении программы подготовки медиаторов", опубликовано 23 марта 2011 г., зарегистрирован в Минюсте РФ 1 марта 2011 г., регистрационный N 19973.

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2010 г. N 969 «О программе подготовки медиаторов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 50, ст. 6706).

Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Программа разработана с учетом профессионального стандарта: «Специалист в области медиации (медиатор)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «15» декабря 2014 г. №1041н (307).

Программа разработана с учетом профессионального стандарта: «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Минтруда России от 8 сентября 2015 г. №608н (зарегистрирован Минюстом России 24 сентября 2015 г., регистрационный №38993).

1.2 Цель программы

Основной целью программы является получение компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности: планирование, организация и реализация процесса урегулирования споров с помощью процедуры медиации с участием в качестве посредника независимого лица – медиатора в различных видах медиации, а также разработка, внедрение и преподавание учебных курсов и дисциплин по медиации в рамках приобретенной новой квалификации.

1.3 Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы профессиональной переподготовки слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения или формирования следующих профессиональных компетенций:

Профессиональные компетенции	Трудовые функции
ПК 1. Проектировать свою профессиональную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и ориентацией на современные социальные реалии и перспективы развития медиации в спорах в сфере здравоохранения.	А/01.6 Организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации в сфере здравоохранения
ПК 2. Организовывать и осуществлять профессиональную деятельность по видам применения процедуры в спорах сторон в сфере здравоохранения.	А/02.6 Подготовка к процедуре медиации в сфере здравоохранения
ПК 3. Осуществлять процесс проведения медиации в сфере здравоохранения в целом и отдельные этапы как часть целого на основе современных достижений психолого-педагогической науки и практики с учетом индивидуально-	А/03.6 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в сфере здравоохранения

типологических особенностей личности и восприятия информации при урегулировании споров в сфере здравоохранения.	
ПК 4. Планировать результаты медиативной деятельности и разрабатывать в соответствии с ними контрольно-измерительные материалы и другие оценочные средства, корректировать условия процесса медиации в сфере здравоохранения для достижения запланированного результата обучения.	В/01.7 Подготовка к процедуре медиации в спорах сторон в сфере здравоохранения
ПК 5. Разрабатывать и (или) обновлять методы медиации в сфере здравоохранения на основе теории и практического опыта урегулирования споров в сфере здравоохранения.	В/02.7 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации в спорах в сфере здравоохранения.
ПК 6. Решение и нахождение перспективы развития споров в сфере здравоохранения с их последующим анализом и нахождением наилучшего варианта	С/01.7 Разбор практических случаев медиации сторон в сфере здравоохранения.

В результате освоения программы слушатели должны ЗНАТЬ:

- принципы медиации в сфере здравоохранения;
- последовательность процедуры медиации в сфере здравоохранения;
- роль медиатора и участников в процедуре медиации в сфере здравоохранения;
- кодекс профессиональной этики медиатора;
- этический кодекс медицинского работника;
- медицинскую конфликтологию;
- основы гражданского права;

- законодательство Российской Федерации о медиации;
- ограничения, социальные нормы и стандарты, традиции, обычаи и их роль в разрешении конфликтов в сфере здравоохранения;
- статьи расходов на проведение процедуры медиации;
- основы коммуникации и разрешения конфликтов в сфере здравоохранения;
- правила составления и ведения организационно-распорядительных и справочно-информационных документов.

В результате освоения программы слушатели должны УМЕТЬ:

Организовывать и проводить организационные мероприятия с целью проведения процедуры медиации с участием третьей стороны (медиатора) при урегулировании споров в сфере здравоохранения.

Оценивать применимость медиации для конкретного случая/спора в сфере здравоохранения;

Осуществлять профессиональное взаимодействие с участниками процедуры медиации в сфере здравоохранения;

Устанавливать полномочия лиц, участвующих в процедуре медиации в сфере здравоохранения;

Рассчитывать и обосновывать финансовые расходы по проведению процедуры медиации;

Составлять организационно-распорядительные и справочно-информационные документы;

Пользоваться офисной техникой (компьютер, принтер, сканер, факс);

Пользоваться основными офисными программами (текстовые редакторы и программы составления презентаций).

1.4 Категория слушателей

специалисты в сфере социальных проблем, специалисты в области права, социальные работники, педагогические работники, психологи, медицинские работники и иные лица, достигшие 25-летнего возраста,

имеющие высшее образование (на момент окончания обучения), полностью дееспособные и не имеющие судимости.

1.5 Форма обучения

Очно-заочная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

1.6 Трудоемкость программы: 192 часа

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

N п/п	Наименование модуля <*> и тем образовательной программы	Всего академических часов	В том числе		Форма контроля
			лекций	практических занятий	
1.	ВВЕДЕНИЕ В МЕДИАЦИЮ				Тестирование устно или устный опрос
1.1.	Альтернативное разрешение споров: система и принципы	3	2,5	0,5	
1.2.	Медиация как альтернативный метод разрешения споров	4	2	2	
1.3.	Медиация как междисциплинарная область	4	3	1	
1.4.	Принципы медиации	9	3	6	
1.5.	Инструменты медиации	9	3	6	
1.6.	Восприятие и коммуникация в медиации	11	4	7	
	Итого	40	17,5	22,5	
2.	МЕДИАЦИЯ КАК ПРОЦЕДУРА				Тестирование устно или устный опрос
2.1.	Медиатор и процедура медиации	8	3	5	
2.2.	Подготовка к процедуре медиации	4	1,5	2,5	
2.3.	Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации	20	6	14	
2.4.	Результат процедуры медиации	8	2	6	
	Итого	40	12,5	27,5	
3.	МЕДИАТИВНЫЙ ПОДХОД				Тестирование устно или устный опрос
3.1.	Информация в медиации	10	4	6	
3.2.	Взаимодействие картин мира в процессе медиации	4	1,5	2,5	
3.3.	Работа с интересами сторон	6	2	4	

3.4.	Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	2	1	1	
3.5.	Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации	12	5	7	
3.6.	Продвижение медиации и этические нормы в медиации	6	1,5	4,5	
	Итого	40	15	25	
4.	МЕДИЦИНСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ	20	8	12	Тестирование устно или устный опрос
4.1	Психология в медицине	6	2	4	
4.2	Психологические особенности в медицинской деятельности	4	2	2	
4.3	Психологический ликбез для врачей	6	2	4	
4.4	Психология и медицина	4	2	2	
5.	КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ В МЕДИЦИНЕ	20	8	12	
5.1	Коммуникативные навыки	4	2	2	
5.2	Общие принципы эффективного общения	2	-	2	
5.3	Медицинское интервью	4	2	2	Тестирование устно или устный опрос
5.4	Коммуникативная компетентность специалиста здравоохранения	4	2	2	
5.5	Психология пациента	4	2	2	
5.6	Основы медицинской этики	2	-	2	
6.	КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНЕ	20	8	12	
6.1	Общие характеристики конфликтов	4	4	-	
6.2	Конфликты в медицине	4	2	2	Тестирование устно или устный опрос
6.3	Технологии разрешения конфликтов	4	2	2	
6.4	Разрешение производственных конфликтов	4	2	2	
6.5	Агрессия и конфликты	4	2	2	
7.	МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ СПЕЦИАЛИСТОВ	12	4	8	
7.1	Восприятие болезни личностью больного	1	1	-	
7.2	Индивидуально-психологические особенности	1	1	-	
7.3	Личность в здравоохранении	1	-	1	

7.4	Психология общения	2	-	2	
7.5	Конфликты в медицинской деятельности	2	-	2	
7.6	Конфликтогены	1	-	1	
7.7	Факторы развития конфликта	2	-	2	
7.8	Суицидальное поведение	2	2	-	
	Итого:	72	24	48	
5.	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ				Экзамен устный (теоретический и практический)
	Итого	192	69	123	

2.2 Рабочие программы модулей (учебных предметов, дисциплин, курсов)

ПК	Дидактические единицы разделов (модулей)	Формы контроля (при наличии)	Трудоемкость
Базовый курс			
Модуль 1. Введение в медиацию			
ПК 1	Альтернативное разрешение споров: система и принципы Медиация как альтернативный метод разрешения споров Медиация как междисциплинарная область Принципы медиации Инструменты медиации Восприятие и коммуникация в медиации	Тестирование устно или устный опрос	40
Модуль 2. Медиация как процедура			
ПК 2 ПК 3	Медиатор и процедура медиации Подготовка к процедуре медиации Процедура медиации. Цели и задачи медиатора на каждой стадии (фазе) процедуры медиации Результат процедуры медиации	Тестирование устно или устный опрос	40
Модуль 3. Медиативный подход			
ПК 2 ПК 3 ПК 4	Информация в медиации Взаимодействие картин мира в процессе медиации Работа с интересами сторон Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации Особенности разрешения споров из семейных, трудовых, экономических и других отношений с помощью медиации	Тестирование устно или устный опрос	40

	Продвижение медиации и этические нормы в медиации		
Модуль 4. Медицинская конфликтология			
ПК 1 ПК 3	Психология в медицине Психологические особенности в медицинской деятельности Психологический ликбез для врачей Психология и медицина	Тестирование устно или устный опрос	20
Модуль 5. Коммуникативные навыки в медицине			
ПК 2 ПК 3	Коммуникативные навыки Общие принципы эффективного общения Медицинское интервью Коммуникативная компетентность специалиста здравоохранения Психология пациента Основы медицинской этики	Тестирование устно или устный опрос	20
Модуль 6. Конфликты в медицине			
ПК 2 ПК 3 ПК 4	Общие характеристики конфликтов Конфликты в медицине Технологии разрешения конфликтов Разрешение производственных конфликтов Агрессия и конфликты	Тестирование устно или устный опрос	
Модуль 7. Материалы для специалистов			
ПК 2 ПК 3 ПК 4	Восприятие болезни личностью больного Индивидуально-психологические особенности Личность в здравоохранении Психология общения Конфликты в медицинской деятельности Конфликтогены Факторы развития конфликта Суицидальное поведение	Тестирование устно или устный опрос	

2.3 Календарный учебный график

Календарным учебным графиком является расписание учебных занятий, которое составляется и утверждается для каждой учебной группы или индивидуальных обучающихся.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Формы аттестации

Освоение Программы повышения квалификации завершается итоговой аттестацией в форме экзамена (тестирование или устный опрос). В процессе экзамена слушатель должен продемонстрировать полученные в ходе всей образовательной программы «Особенности применения медиации в сфере здравоохранения» теоретические знания в сфере альтернативного разрешения споров (АРС) и медиации и практические навыки медиатора, необходимые для ведения процедуры медиации в сфере здравоохранения.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план по программе.

Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации дающее право работать медиатором на профессиональной основе как в неспециализированной сфере, так и медиатором в сфере здравоохранения.

3.2. Оценочные средства

Оценка качества освоения программы включает две составляющие. Первая составляющая - оценка тестовых заданий, определенных модулями программы. Вторая составляющая – оценка презентации результатов защиты итоговой аттестационной работы и ее содержания.

Результаты итоговой аттестации определяются оценкой по пятибалльной шкале и оформляются протоколом итоговой аттестационной комиссии.

3.3. Примерные вопросы для устной аттестации (устный опрос) с учетом специфики обучения медиации в сфере здравоохранения

1. Как вы понимаете, что такое спор?
2. Что такое конфликт?
3. Назовите основные структурные элементы конфликта.
4. Объясните различия спора и конфликта.

5. Дайте определение следующих понятий:

стороны конфликта - это...,

конфликтующие стороны (вы можете встретить "конфликтанты") - это...,

участники конфликта - это...,

зона разногласий - это...,

занимаемые позиции участников конфликта - это...,

эволюция конфликта - это...,

представление сторон о конфликтной ситуации - это...,

интересы сторон - это...,

мотивы и действия сторон конфликта - это....

6. Приведите пример цены конфликта и цены выхода из конфликта.

Сравните, как эти понятия помогают спрогнозировать развитие конфликтной ситуации?

7. Опишите практикуемые схемы анализа конфликтов.

8. Что такое диагностика конфликта? Изобразите диагностику в виде рисунка или схемы.

9. Что такое альтернативные методы урегулирования споров (Alternative Dispute Resolution - ADR). Сравните их с традиционными судебными методами исходя из критериев: удовлетворенность сторон конфликта качеством его урегулирования («разрешения»), затраты времени, сил и бюджета в ходе конфликта.

10. На примере Федерального закона «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)» от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ дайте определение медиации и опишите ее основные понятия. Условия применения процедуры медиации.

11. Какие обучающие организации подготовки медиаторов в России и в странах СНГ вам известны? (их сайты, публикации и др.)?

12. В чем, по вашему мнению различия и сходства при обучении медиации?

13. Имеется ли спрос на ведение профессиональной деятельности медиатором в российском социуме? И если да, то, в каких сферах вы видите возможности приложения полученных знаний?

14. Можете ли вы привести примеры посредничества, примирительных процедур, не охваченные рамками закона «О медиации»? (например, возможно ли урегулирование коллективных трудовых споров с

позиции Закона? Школьных конфликтов? Наследственных споров, связанных с разделом акций, недвижимости, бизнеса? и др.)

15. Опишите концепцию Томасса – Килманна (Thomass K. W. Kilmann R. H.) для объяснения поведения конфликтующих сторон.
16. В чем заключаются недостатки/ограниченность практикуемых методов ведения переговоров, позиционного торга, «жестких переговоров», переговоров «на кулаках» и др.?
17. Сравните методы воздействия на оппонента при интеграционной и состязательной стратегиях переговоров. Опишите основные тактики воздействия в переговорах: сгруппировав по признакам: жесткие, мягкие, нейтральные.
18. Какие существуют стадии переговоров?
19. Опишите Гарвардский метод принципиальных переговоров.
20. Что такое недобросовестные / «грязные» приемы в переговорах из разряда: угрозы, блеф и шантаж, ультиматумы, отсутствие полномочий принимать решения и др.? Охарактеризуйте методы противодействия им.
21. Что можно предпринять в конфликтной ситуации, когда суд не является нейтральными, нарушает Федеральные законы и выносит не правосудные решения в интересах оппонента?
22. Какие общие черты имеют правозащитная деятельность медиатора и противодействие коррупции?
23. Раскройте определение понятий: сделка, договор, существенные условия договора, форма сделки, опираясь на Гражданский кодекс РФ.
24. Опишите процесс заключения договора / сделки: оферта, акцепт, новая оферта. В какой момент договор считается заключенным? Какую роль может играть посредник, на этапе преддоговорного спора?
25. Что такое ситуационный и индустриальный подход в переговорах? Что понимается под переговорной инфраструктурой? Почему важны регламенты и правила при работе со сторонами?
26. Что такое обеспечительные меры, принимаемые судом? Как принятие обеспечительных мер может изменить позиции сторон в конфликтной

- ситуации? Приведите примеры, когда обеспечительные меры затрагивают интересы третьих лиц по отношению к конфликту.
27. Возможны ли переговоры / мировое соглашение на стадии исполнительного производства? Прокомментируйте с позиции закона «Об исполнительном производстве».
28. Что такое претензионный порядок урегулирования спора? Может ли договор предусматривать обязательное соблюдение такого порядка? Будет ли рассматривать суд поданный иск в случае несоблюдения обязательного претензионного порядка в силу закона, например в случае оказания услуг связи, грузоперевозок?
29. Опишите механизм работы медиативного соглашения? Что такое медиативная оговорка. Как поступит суд в случае предъявления иска без соблюдения условий медиативной оговорки? Может ли договор одновременно содержать и третейскую и медиативную оговорки?
30. Почему существует большой скепсис о возможности использования Гарвардского метода ведения переговоров в условиях России?
31. В каких случаях суд непригоден для рассмотрения трудовых споров, корпоративных конфликтов, семейных споров? Подкрепите ответ примерами.
32. Какова роль медиатора в суде в рамках Федерального закона «О примирительной процедуре с участием посредника (медиации)»?
33. Возможно ли мировое соглашение на досудебной / судебной стадии? Прокомментируйте на примере с позиции Гражданского либо арбитражного процессуального кодекса?
34. Опишите возможности медиации в семейных конфликтах на примерах.
35. Чем отличается медиация от психотерапии?
36. Возможны ли внесудебные соглашения между разводящимися супругами? Какая должна быть форма такого соглашения? Возможно ли урегулирование спора до суда в части имущества, нажитого в период брака, в части отношений с детьми, алиментных обязательств?
37. Опишите основные принципы медиации: добровольность, независимость, нейтральность и конфиденциальность, широкий диапазон вариантов для обсуждения, кокус, возможность соучастия в

выработке решения, добровольное исполнение выработанного решения.

38. По каким параметрам оценивается медиабельность спора?
39. Что такое внутренний регламент организации, осуществляющей медиативную деятельность?
40. Основная цель вступительного слова медиатора перед началом медиативной процедуры?
41. Назовите основные техники взаимодействия медиатора с оппонентами, дайте их сравнительную характеристику?
42. Для чего привлекать к процедуре медиации специалиста: юриста, психолога, экономиста и др.?
43. Когда ограничено применение медиации?
44. Напишите вступительное слово медиатора (укажите основные моменты, описывающие процедуру и ее возможности для спорящих сторон).
45. Опишите процедуры проведения медиации: место и время, объяснение роли медиатора и целей медиации, сессии для проведения медиации, процедуры приведения доводов и возражений сторон, кокусы, доказательства.
46. Может ли организация, осуществляющая деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации заниматься коммерческой деятельностью: оказывать иные консультационные, юридические, информационные экспертные услуги?
47. Какие методы продвижения и маркетинга услуг медиации на профессиональной основе вам известны (взаимодействие с ассоциациями, судами, сеть интернет, участие в СРО, семинары, конференции, реклама и др.)? Опишите каждый метод с позиции бюджета затрат и ожидаемых результатов.
48. Какие требования предъявляются к рекламе проведения процедуры медиации в соответствии с ФЗ 193 и 194, а также с законом о рекламе? Может ли гражданин разместить рекламу услуг медиации на добровольных началах без взимания платы?

49. Можно ли по желанию сторон спора не составлять текст медиативного соглашения, а сразу же приступить к его исполнению? Какие гарантии добровольного исполнения принятых обязательств в этом случае возможны?

50. Когда начинается и когда заканчивается процедура медиации (чем регламентированы начало и окончание процедуры медиации)?

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия реализации программы

Реализация программы требует наличия аудиторий по количеству рабочих подгрупп (при необходимости) или учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест (при наличии очной части):

Наименование аудиторий, кабинетов	Вид занятия	Оборудование
Учебная аудитория с возможностью группировки рабочих мест	Лекции, практические занятия, дискуссии	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флип-чарт
Учебная аудитория для групповой работы	Практические занятия	Компьютер, флип-чарт

Обучение по программе может проводиться в компьютерных классах, объединенных в локальную компьютерную сеть, с возможностью работы с мультимедиа, выходом в Интернет и доступа к учебному серверу.

4.2 Учебно-методическое обеспечение программы

Федеральный закон от 29 декабря 2013 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по

дополнительным профессиональным программам» (зарегистрирован Минюстом России 20 августа 2013 г., регистрационный № 29444).

профессиональный стандарт «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденный приказом Минтруда России от 8 сентября 2015 № 608н

профессиональный стандарт: «Специалист в области медиации (медиатор)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «15» декабря 2014 г. №1041н (307).

Презентационные материалы преподавателей и экспертов

Свободный доступ к необходимой литературе

Сайт ИРДПО <http://irdpo.ru/>

Сайт СДО ФГБОУ ДПО «ИРДПО» <http://edumo.ru/>

4.3 Кадровые условия реализации программы

В реализации программы участвуют педагогические работники и обеспечивающий персонал:

преподаватель – 2-3 человека

эксперты – 2-3 человека

системный инженер – 1 человек

методист-тьютор – 1 человек, работа по обеспечению учебного процесса и координации выполнения индивидуальных проектов

Педагогические работники в части требований к образованию должны соответствовать требованиям профессионального стандарта «Педагог профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования», утвержденного приказом Минтруда России от 8 сентября 2015 г. № 608н (зарегистрирован Минюстом России 24 сентября 2015 г., регистрационный № 38993).

5 СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Ф.И.О.	Ученая степень и ученое (почетное) звание	Стаж научно- педагогической работы	Условия привлечения к трудовой деятельности	Основное место работы, должность
Макаров Александр Михайлович		13	ИРДПО	проректор , зав. Кафедрой Медиации и права
Орлова Елена Валерьевна		8	ИРДПО	Проректор, ст.преподаватель кафедры Медиация и право