

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ТУЛАЧЕРМЕТ»
ОТДЕЛ ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ПЕРСОНАЛА**



УТВЕРЖДАЮ
Главный инженер
АО «Тулачермет»

_____ Д.В. Федоренко
«20» _____ 08 _____ 2025 г.

**ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

**«Педагог дополнительного профессионального образования и профессионального
обучения с присвоением квалификации
«Преподаватель программ дополнительного профессионального образования и
профессионального обучения»**

Учебно-тематические планы и программы разработал:

Старший преподаватель ООиРП



С.О. Родионова

Согласовано:

Начальник ООиРП



Н.Н. Антонова

г. Тула 2025г.

Пояснительная записка

Разделы учебного плана Программы используются для разработки календарного учебного графика, электронных курсов, оценочных материалов, учебно-методического обеспечения, иных видов учебной деятельности обучающихся и форм аттестации.

Целью настоящей Программы является осуществление образовательной деятельности, направленной на освоение новых компетенций, необходимых для выполнения педагогической деятельности в сфере профессионального обучения и дополнительного профессионального образования.

Категория слушателей – преподаватели (теоретического обучения), инструктора производственного обучения, тренеры.

К освоению Программы допускаются лица в возрасте от 25 лет, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование - переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному предмету, курсу, дисциплине (модулю).

В основу программы курсов положены принципы модульности. Программа носит междисциплинарный характер и позволяет обучать обучающихся в соответствии с действующей нормативной базой с отрывом от работы, с частичным отрывом от работы, без отрыва от работы, применяя современные образовательные методики и технологии, формировать у обучающихся знания и практический в сфере организации работы по защите персональных данных.

Нормативный срок освоения Программы *256 академических часов.*

Переподготовка осуществляется в соответствии с Программой, учебным планом в очной и заочной формах обучения с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

При реализации Программы используются следующие виды учебных занятий: мини-лекции, групповые обсуждения, работа с раздаточными материалами, нормативной документацией, обсуждение конкретных примеров и вопросов участников, тренинги, упражнения с анализом действий участников, решение кейсов, итоговое тестирование.

1. Планируемые результаты обучения

В результате освоения Программы работники должны приобрести определенные знания и умения, необходимые для качественного выполнения профессиональной педагогической деятельности. Категория работников, освоивших Программу, должна:

Знать:

- нормативно-правовые акты в сфере образования;
- методологические и методические основы дополнительного профессионального образования и профессионального образования;
- требования к учебным и учебно-методическим пособиям, электронным образовательным ресурсам и иным методическим материалам.
- общие сведения о производственной педагогике;
- особенности обучения взрослых;
- нормы педагогической этики;
- психологические аспекты образовательной деятельности;
- алгоритм разрешения конфликтов.
- критерии результативности и эффективности деятельности педагога.

Уметь:

- использовать необходимые нормативно-правовые акты в сфере образования, осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с действующим законодательством составлять документы необходимые для организации образовательного процесса;
- организовать процесс обучения;
- разрабатывать и обновлять рабочие программы, планы занятий, оценочные средства и другие методические материалы по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) с учетом современного развития технических средств обучения, образовательных технологий;
- доходчиво излагать информацию, выделяя важные моменты, расставляя приоритеты;
- соблюдать нормы педагогической этики и делового общения;
- применять эффективные формы и методы обучения;
- оценивать результаты обучения посредством проведения контрольных занятий и экзаменов;
- обеспечивать соблюдение санитарных норм, правил охраны труда и пожарной безопасности.

2. Форма(ы) промежуточной (при наличии) и итоговой аттестации

Освоение Программы завершается итоговой аттестацией (Приложение 1).

Форма итоговой аттестации – электронное тестирование.

Тест соответствует целям и задачам курса, учебно-тематическому плану и обеспечивает оценку качества знаний и навыков, приобретаемых слушателями.

По результатам итогового тестирования лицам, прошедшим курс переподготовки, выдается диплом о профессиональной переподготовке установленного образца удостоверяющий право (соответствие квалификации) на ведение профессиональной педагогической деятельности.

2.1 Критерии оценки знаний слушателей.

Процент результативности (правильных ответов при выполнении тестовых заданий) 100% соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений – 5 баллов (отлично).

Процент результативности (правильных ответов при выполнении тестовых заданий) 90% соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений – 4 балла (хорошо).

Процент результативности (правильных ответов при выполнении тестовых заданий) 70% соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений – 3 балла (удовлетворительно).

Процент результативности менее 50% соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений – 2 балла (неудовлетворительно).

3. Организационно-педагогические условия.

Организационно-педагогические условия реализации Программы должны обеспечивать в полном объеме соответствие качества подготовки слушателей установленным требованиям.

3.1 *Продолжительность учебного часа* теоретических и практических занятий составляет 1 академический час (45 минут).

3.2 *Кадровые условия реализации Программы* обеспечиваются квалификацией преподавателей, которая должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и (или) профессиональных стандартах (при наличии). Также для реализации Программы могут быть привлечены внутренние тренеры корпоративного учебного центра.

3.3 *Материально-технические условия реализации Программы* должны

обеспечивать образовательную деятельность организации, осуществляющей обучение (в том числе наличие в собственности или на ином законном основании зданий, помещений, имеющих материально-техническое оснащение, необходимое для проведения теоретических и практических занятий).

Перечень необходимого оборудования:

– оборудованные аудитории – столы, стулья, доска с магнитной поверхностью и набором приспособлений для крепления демонстрационных материалов, экран (на штативе или навесной);

– компьютер;

– мультимедиа-проектор;

– наглядные пособия: фотографии, таблицы; кейсы, видео, материалы для тренингов, деловых игр и групповых дискуссий;

– система дистанционного обучения.

3.4 **Оценочными материалами по Программе** являются: типовые задания, тесты и другие оценочные средства, позволяющие оценить знания, умения и уровень квалификации слушателей.

3.5 **Методическими материалами к Программе** являются учебная литература и методические пособия.

Учебный план Программы «Педагог дополнительного профессионального образования и профессионального обучения»

№	Наименование дисциплин (модулей)	Всего, час	Формы промежуточной и итоговой аттестации
1.	Нормативное обеспечение образовательной деятельности.	20	
2.	Общая психология и педагогика. Основы производственной педагогики.	20	
3.	Права и обязанности педагогических работников.	20	
4.	Андрагогика. Теоретические и практические основы обучения взрослых.	30	
5.	Организационные и методологические особенности обучения взрослых.	20	
6.	Мотивация успешной учебной деятельности.	10	
7.	Разработка программ профессионального обучения и ДПП на основе профессиональных стандартов.	20	
8.	Эффективные методы контроля знаний в учебном процессе.	20	
9.	Психологические аспекты образовательной деятельности.	30	
10.	Мастерство публичного выступления.	20	
11.	Управление конфликтами.	15	
12.	Использование современных информационных технологий в образовательном процессе.	15	
13.	Основы проектной и исследовательской деятельности.	5	
14.	Принципы и условия обработки персональных данных.	3	
15.	Безопасность и охрана труда в образовательной организации.	2	
16.	Итоговая аттестация	6	Итоговый междисциплинарный экзамен в формате электронного тестирования
ИТОГО:		256	

Содержание программы

1. Нормативное обеспечение образовательной деятельности

Нормативные документы, регламентирующие образовательную систему РФ.
 Нормативные основания реализации основных программ профессионального обучения.
 Локальные нормативные акты образовательной организации.

2. Общая психология и педагогика. Основы производственной педагогики

Понятие производственной педагогики. Объект, предмет, цели и задачи производственной педагогики. Виды и формы подготовки и повышения квалификации рабочих. Принципы и методы производственного обучения. Научная организация труда и содержание работы инструктора при обучении рабочих на производстве. Проектирование урока. Вопросы теории производственного обучения. Анализ урока.

3. Права и обязанности педагогических работников

Участники образовательных правоотношений. Нормативно-правовые акты, классификация. Общественные отношения в сфере образования. Педагогические отношения. Профессиональная этика.

4. Андрагогика. Теоретические и практические основы обучения взрослых

Понятие андрагогики. Становление андрагогики, как науки. Принципы андрагогики. Основные структурные элементы в андрагогике. Методы обучения в андрагогике. Андрагогическая модель обучения.

5. Организационные и методологические особенности обучения взрослых

Особенности обучения взрослых. Условия для обучения взрослых. Классификация методов обучения. Классификация форм обучения. Образовательные технологии обучения взрослых. Возможности дистанционного обучения в образовании взрослых.

6. Мотивация успешной учебной деятельности

Определение мотивации. Структурные компоненты мотивации. Факторы, определяющие учебную мотивацию. Учебная мотивация. Виды мотивации к обучению. Принципы эффективной образовательной мотивации взрослых. Технологии повышения мотивации к учебной деятельности.

7. Разработка программ профессионального обучения и ДПП на основе профессиональных стандартов

Методические рекомендации-разъяснения по разработке ДПП на основе профессиональных стандартов (письмо Министерства образования от 22.04.2015 г. № ВК-1032/06). Национальный реестр профессиональных стандартов. Алгоритм разработки ДПП с учетом профессиональных стандартов. Методические рекомендации по разработке программ профессионального обучения на основе профессиональных стандартов.

8. Эффективные методы контроля знаний в учебном процессе

Формы контроля. Типы контроля. Виды контроля. Методы контроля.

9. Психологические аспекты образовательной деятельности

Эмоциональные барьеры. Опыт и предубеждения. Личностные особенности. Страхи взрослых при обучении. Сомнения и их преодоление взрослыми при обучении. Психологические барьеры взрослого при обучении, их преодоление.

10. Мастерство публичного выступления

Подготовка к выступлению перед аудиторией. Привлечение внимание аудитории. Убеждение через публичное выступление. Использование наглядных средств во время выступления.

11. Управление конфликтами

Конфликты в коллективе: понятие, проявления. Причины возникновения конфликтов. Типы конфликтов. Алгоритм разрешения конфликтов. Процесс управления конструктивным конфликтом.

12. Использование современных информационных технологий в образовательном процессе

Цели и задачи использования информационных и коммуникационных технологий в образовании. Информационные и коммуникационные технологии в активизации познавательной деятельности, в реализации системы контроля, оценки и мониторинга учебных достижений.

13. Основы проектной и исследовательской деятельности

Исследовательская деятельность обучающихся. Проектная деятельность обучающихся. Цель проектно-исследовательской деятельности. Этапы организации. Критерии оценки.

14. Принципы и условия обработки персональных данных

Хранение, использование, общие требования к обработке персональных данных работников.

15. Безопасность и охрана труда в образовательной организации

Основные требования. Обучение преподавателей, инструктаж. Отличие охраны труда для образовательного учреждения от других сфер экономической деятельности.

**Перечень рекомендуемых нормативно-правовых документов, учебных изданий,
Интернет-ресурсов**

1. Конституция Российской Федерации.
2. Федеральный закон РФ от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Приказ Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".
4. «Об особенностях законодательного и нормативного правового обеспечения в сфере ДПО». Министерство образования и науки Российской Федерации. Письмо от 25 августа 2015 г. № ак-2453/06.
5. «О направлении методических рекомендаций». Министерство образования и науки Российской Федерации. Письмо от 22 апреля 2015 г. № вк-1032/06.
6. «Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме». Министерство образования и науки Российской Федерации. Письмо от 21 апреля 2015 года № ВК-1013/06.
7. Методические рекомендации по организации итоговой аттестации при реализации дополнительных профессиональных программ. Министерство образования и науки Российской Федерации. Письмо от 30 марта 2015 г. № ак-821/06.
8. «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей». Министерство образования и науки Российской Федерации. Письмо от 7 мая 2014 г. № ак-1261/06.
9. «Разъяснения о законодательном и нормативном правовом обеспечении дополнительного профессионального образования». Министерство образования и науки Российской Федерации. Департамент государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО. Письмо от 9 октября 2013 г. № 06-735.
10. СТО 55791017-833-0013-2024 Система менеджмента качества. ПОДДЕРЖКА. КОМПЕТЕНТНОСТЬ. ISO 9001:2015 (7.2) Подготовка и развитие персонала.
11. Батышев С.Я. Производственная педагогика. М., 1984.
12. Бордовская Н.В., Реан А.А. Педагогика. Учебник для вузов – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 304 с.

13. Василькова Ю.В., Василькова Т.А. Социальная педагогика: Курс лекций: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — 2-е изд. стереотип. — М.: Издательский центр «Академия» 2000. — 440 с.
14. Борытко Н.М., Байбаков А.М., Соловцова И.А. Введение в педагогическую деятельность: Учебник для студентов педагогических вузов — Волгоград: Изд-во ВГИПК РО, 2006.— 40 с.
15. Зайцев В.С. Современные педагогические технологии учебное пособие. — Челябинск, ЧГПУ, 2012 – 411 с.
16. Кирилловых А.А. Комментарий к федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ. (Постатейный). Второе издание. – М.: Книжный мир, 2014.
17. Лихачев Б.Т. Педагогика: Курс лекций / Учеб. пособие для студентов педагог. учеб. заведений и слушателей ИПК и ФПК. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: Юрайт-М, 2001.—607с.
18. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами: учебник для вузов. — М.: Академический Проект; Гаудеамус, 2007.- 799 с.
19. Шляпникова О.А. Мотивация образовательной деятельности: учебное пособие. Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2014. – 124 с.
20. Немов Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. — 4-е изд. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003. - Кн. 1: Общие основы психологии.
21. Брутова М.А. Педагогика дополнительного образования: учебное пособие. Сев. (Арктич.) федер. ун-т им. М.В. Ломоносова. – Архангельск: ИД САФУ, 2014. – 218 с.
22. Психология: Учебник для педагогических вузов / Под ред. Б.А. Сосновского. — М.: Высшее образование, 2008. — 660 с.
23. Практическая андрагогика. Методическое пособие. Книга 1. Современные адаптивные системы и технологии образования взрослых / Под ред. д.п.н., проф. В.И. Подобеда, д.п.н., проф. А.Е. Марона. – СПб.: ГНУ «ИОВ РАО», 2003. – 406 с.
24. Профессиональная этика педагога: Учебно-методическое пособие/ Сост. И.В. Тимонина - Кемерово: 2014.- 203 с.
25. Сапогова Е. Е. Психология развития человека. Учебное пособие. Издательство: Аспект Пресс, 2005 г., 460 с.
26. Шкатулла В. И. Образовательное право России: учебник для вузов — М.: Юстицинформ, 2015. — 774 с.
27. Фоминова А.Н., Шабанова Т.Л. Педагогическая психология: Учебное пособие, 2-е изд., перераб., дополн. – 2013.

Вопросы итогового тестирования для проверки теоретических знаний

1. Укажите, какой закон из нижеперечисленных является основным в системе образования?

- a) 44 ФЗ
- b) 273 ФЗ
- c) 223 ФЗ

2. Педагогика – это ...

- a) Воспитание, обучение и развитие человека.
- b) Планомерное, целенаправленное и организованное воздействие на человека с целью формирования у него системы знаний, умений и навыков.
- c) Наука о воспитании и обучении человека.

3. Задачи педагогики:

- a) Изучение, анализ и обобщение передового педагогического опыта.
- b) Создание новых эффективных педагогических технологий.
- c) Развитие понятийно-категориального аппарата, организация фундаментальных, прикладных и практико-ориентированных исследований.
- d) Все варианты верны.
- f) Исследование сущности и закономерностей развития и формирования личности и их влияние на воспитание.

4. Согласно Федеральному закону «Об образовании в Российской Федерации», к дополнительным образовательным программам относятся:

- a) Дополнительные профессиональные программы – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки.
- b) Все варианты верны.
- c) Дополнительные общеобразовательные программы – дополнительные общеразвивающие программы, дополнительные предпрофессиональные программы.

5. Андрагогика – это...

- a) Наука об обучении взрослых, обосновывающая деятельность обучающихся и обучающихся по организации процесса обучения.
- b) Наука об обучении детей.
- c) Двусторонняя деятельность передачи и приобретения знаний, умений, навыков и нравственных ценностей.

6. Отличительные признаки взрослого обучающегося:

a) Накопленный запас жизненного (бытового, профессионального, социального) опыта, который становится важным источником обучения его самого и его коллег.

b) Стремится к безотлагательной реализации полученных знаний, умений, навыков и качеств.

c) Готовность к обучению (мотивация) определяется его стремлением при помощи учебной деятельности решить свои жизненно важные проблемы и достичь конкретные цели.

d) Все варианты верны.

7. Характеристика внутриличностного конфликта:

a) Неудовлетворение интересов отдельной личности приводит к ее столкновению с окружающими.

b) Столкновение несовместимых и примерно равных по силе потребностей, интересов и мотивов.

c) Противостояние или столкновение двух или более групп в организации.

8. Программа дополнительного профессионального образования, утвержденная Министерством образования РФ и рекомендуемая в качестве примерной по конкретной образовательной области или направлению деятельности – это...

a) Авторская программа.

b) Модифицированная программа.

c) Типовая (примерная) программа.

9. Какие обязанности есть у педагогического работника?

a) Обязанность проводить уроки строго по расписанию.

b) Обязанность обеспечивать дисциплину среди учащихся.

c) Обязанность проходить повышение квалификации каждые пять лет.

d) Все вышеперечисленное.

10. Какие методы обучения наиболее эффективны для взрослых?

a) Лекции и семинары.

b) Практикумы и тренинги.

c) Дискуссии и групповые проекты.

d) Комбинированные подходы.

11. В чем заключается основная задача преподавателя при обучении взрослых?

a) Передача знаний.

b) Поддержка самостоятельной работы студентов.

- c) Развитие критического мышления.
- d) Создание условий для самообразования.

12. Какой подход к обучению взрослых предполагает активное участие самих учащихся в процессе обучения?

- a) Традиционный.
- b) Андрагогический.
- c) Пассивный.
- d) Когнитивный.

13. Что такое мотивация в контексте образования?

- a) Внутреннее стремление учащегося к достижению успеха.
- b) Внешние стимулы, такие как награды и поощрения.
- c) Процесс постановки целей и их достижения.
- d) Все вышеперечисленное.

14. Какие типы мотивации выделяют в образовательной практике?

- a) Внутренняя и внешняя.
- b) Позитивная и негативная.
- c) Долгосрочная и краткосрочная.
- d) Интеллектуальная и эмоциональная.

15. Какие факторы могут негативно влиять на мотивацию учащихся?

- a) Отсутствие интереса к предмету.
- b) Низкая самооценка.
- c) Сложности в понимании материала.
- d) Все вышеперечисленные.

16. Что такое профессиональный стандарт?

- a) Документ, определяющий требования к квалификации работников.
- b) Перечень компетенций, необходимых для выполнения трудовых функций.
- c) Нормативный акт, регулирующий оплату труда.
- d) Программа повышения квалификации.

17. Как профессиональные стандарты используются при разработке программ профессионального обучения и ДПП?

- a) Определяют содержание образовательных программ.
- b) Устанавливают критерии оценки качества обучения.
- c) Формируют перечень требований к образовательным учреждениям.
- d) Регулируют процесс аттестации педагогов.

18. Какие этапы включает разработка программы профессионального обучения на основе профессионального стандарта?

- a) Анализ профессионального стандарта, проектирование содержания программы, реализация и оценка результатов.
- b) Определение целей обучения, выбор методов обучения, проведение занятий.
- c) Подготовка учебных материалов, организация практических занятий, итоговая аттестация.
- d) Разработка учебных планов, составление расписания, контроль посещаемости.

19. Какие документы необходимы для разработки программы профессионального обучения на основе профессионального стандарта?

- a) Профстандарт, учебный план, программа курса.
- b) Учебники и учебные пособия.
- c) Заключение экспертной комиссии.
- d) Договор с работодателем.

20. Что такое контроль знаний в учебном процессе?

- a) Оценивание успеваемости учеников.
- b) Проверка уровня усвоенных знаний.
- c) Выявление пробелов в знаниях.
- d) Все вышеперечисленное.

21. Какие виды контроля знаний существуют?

- a) Входной, текущий, промежуточный, итоговый.
- b) Устный, письменный, тестовый.
- c) Формативная оценка, суммативная оценка.
- d) Внешний и внутренний контроль.

22. Какой метод контроля позволяет оценить уровень теоретической подготовки студента?

- a) Тестирование.
- b) Решение практических задач.
- c) Презентации проектов.
- d) Экзамен.

23. Какие современные технологии могут использоваться для эффективного контроля знаний?

- a) Онлайн-тестирования.
- b) Использование электронных журналов.
- c) Применение виртуальных симуляторов.

d) Все вышеперечисленные.

24. Какие психологические барьеры могут препятствовать успешному обучению?

a) Страх неудачи.

b) Низкая самооценка.

c) Недостаток поддержки со стороны учителей и родителей.

d) Все вышеперечисленные.

25. Что является ключевым элементом успешного публичного выступления?

a) Четкость и логика изложения.

b) Уверенная подача материала.

c) Установление контакта с аудиторией.

d) Все вышеперечисленное.

26. Как правильно использовать визуальные материалы во время презентации?

a) Минимизировать количество текста на слайдах.

b) Делать акцент на ключевых моментах.

c) Использовать яркие и понятные изображения.

d) Все вышеперечисленные.

27. Какие элементы структуры выступления являются обязательными?

a) Введение, основная часть, заключение.

b) Приветствие, рассказ о себе, призыв к действию.

c) История успеха, советы, благодарность.

d) Вступление, аргументация, выводы.

28. Какие основные причины возникновения конфликтов в организации?

a) Несоответствие ожиданий и реальности.

b) Недопонимание между сотрудниками.

c) Ограниченные ресурсы.

d) Все вышеперечисленные.

29. Какие стили поведения в конфликтах выделяются в психологии?

a) Сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление, конкуренция.

b) Активное сопротивление, пассивное сопротивление, нейтралитет.

c) Агрессивное поведение, миролюбивое поведение, нейтральное поведение.

d) Уход от конфликта, разрешение конфликта, подавление конфликта.

30. Каковы основные этапы управления конфликтом?

a) Идентификация проблемы, анализ ситуации, выбор стратегии разрешения, реализация плана, оценка результата.

b) Диагностика конфликта, переговоры, принятие решения, выполнение решений, мониторинг.

c) Понимание проблемы, обсуждение возможных решений, выбор наилучшего варианта, внедрение изменений, контроль исполнения.

d) Определение сути конфликта, сбор информации, выработка предложений, достижение согласия, поддержка договоренностей.

31. Какие инструменты и методы могут быть использованы для разрешения конфликтов?

a) Переговоры, медиация, арбитраж.

b) Консультации специалистов, тренинги по разрешению конфликтов, создание рабочих групп.

c) Коллективные обсуждения, мозговой штурм, делегирование полномочий.

d) Все вышеперечисленные.

32. Каковы основные функции руководителя в управлении конфликтами?

a) Координатор, посредник, арбитр.

b) Наблюдатель, консультант, наставник.

c) Лидер, инициатор, вдохновитель.

d) Все вышеперечисленные.

33. Какие типичные ошибки совершают участники конфликта?

a) Переход на личности, обвинение оппонентов, игнорирование фактов.

b) Неспособность выслушать другую сторону, отказ от поиска компромисса, применение силы.

c) Неправильная интерпретация намерений другой стороны, нежелание идти на уступки, излишняя эмоциональность.

d) Все вышеперечисленные.

Варианты правильных ответов:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
b	c	d	b	a	d	b	c	d	d	b	b	d	a	d	a	a	a
19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33			
a	d	a	d	d	d	d	d	a	d	a	a	d	d	d			