

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор

М.В. Румянцев

« 7 » _____ 2020 г.

**ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Эффективное поведение в конфликте
и в ситуациях психологического воздействия»**

Красноярск 2020

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

В современных трудовых стандартах закреплены умения, которые являются неотъемлемыми для специалистов, чья деятельность связана с взаимодействием с людьми. Эти умения связаны с построением качественного, эффективного взаимодействия, в частности с умением разрешать конфликты и выстраивать продуктивное сотрудничество. Традиционно конфликт понимается как нечто, несущее негативный подтекст и вследствие этого, все чаще встречаются примеры избегания конфликтов, их «остановки» (прекращения), но не разрешения. Это может препятствовать как эффективному взаимодействию, так и отражаться на качестве исполнения обязанностей. Кроме того, программа предполагает рассмотрение эффективных приемов и способов действия в ситуации психологического воздействия – манипуляциях, что так же занимает важное место в построении деловой коммуникации.

Программа ориентирована на развитие у слушателей практических навыков анализа конфликтов и выбора способов поведения в конфликте, помогающих построить сотрудничество и разрешить конфликт. Также программа предполагает рассмотрение конфликта в контексте коммуникации в широком смысле; отдельная часть программы посвящена работе с манипулятивными воздействиями в конфликте и в коммуникации в целом. Отсюда данная программа предполагает три содержательных блока:

1. Коммуникация и ее аспекты.
2. Эффективное поведение в конфликте.
3. Техники психологического воздействия в конфликте: давление, манипуляции. Способы защиты от них.

Программа предполагает практические и интерактивные формы проведения занятий, разбор техник и кейсов для более глубокого понимания предложенной темы и обнаружения участниками собственных возможностей и ограничений.

1.2. Цель программы

Основной **целью** программы является развитие и накопление ресурса у слушателей для конструктивного (направленного на разрешение) действия в конфликте, опыта использования техник для построения эффективной коммуникации, а так же управления коммуникацией в ситуации психологического воздействия.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся) и/или национальной рамкой квалификаций РФ

В условиях современного рынка труда гибкие навыки определяются как важный фактор трудоустройства и конкурентоспособности специалиста. В 2017 году была разработана и официально принята классификация навыков «Европейские навыки, компетенции, квалификации и виды занятий» (ESCO: (<https://ec.europa.eu/esco/portal/document/hr/0a89839c-098d-4e34-846c-54cbd5684d24>)). Данная классификация включает в себя 1384 навыка, востребованных рынком труда. Умение распознавать манипулятивные воздействия является одним из таких навыков, на формирование которых и направлена данная программа повышения квалификации.

1.4. Планируемые результаты обучения

По результатам прохождения программы, слушатель сможет:

- PO1. Систематизировать знания о приемах, которые делают коммуникацию эффективной и неэффективной, способы преодоления сопротивлений и помех в коммуникации.

- PO2. Описать существенные признаки продуктивного и непродуктивного конфликта.
- PO3. Применять инструменты анализа и управления конфликтом.
- PO4. Описать основные виды психологического воздействия.
- PO5. Применять инструменты для анализа взаимодействия с целью распознавания манипуляций.
- PO6. Применять техники защиты от манипуляций.

1.5. Категория слушателей: специалисты со средне-специальным или высшим образованием.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: базовые навыки владения компьютером, готовность учиться очно и дистанционно.

1.7. Продолжительность обучения: 36 часов (18 часов – очно, 18 часов – дистанционно).

1.8. Форма обучения: очно-заочная с использованием дистанционных образовательных технологий.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению: учебная аудитория с доской и проектором; точкой доступа Wi-Fi и подключением ПК к Интернет (не менее 2 Мбит/с); наличие предустановленных браузеров, способных отображать контент flash и html5 (Chrome, Mozilla – последние обновленные версии).

1.10. Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Аудиторные	Дистанционные		
1.	Коммуникация и ее аспекты					
1.1.	Признаки эффективной и неэффективной коммуникации		2	2	Вебинар, опрос через Mentimeter	PO1
1.2.	Способы преодоления помех в коммуникации		2	2	Облачный сервис Moodle/Trello	
2.	Эффективное поведение в конфликте					
2.1	Конфликт и конфликтная ситуация		2	2	Вебинар	PO2, PO3
2.2	Анализ конфликта. Предмет и материал конфликта		2	2	Облачный сервис Moodle/Trello	
2.3	Стратегии и тактики поведения в конфликте		2	2	Облачный сервис Moodle/Trello	
3.	Техники психологического воздействия в конфликте: давление, манипуляции					
3.1	Отличие манипуляции от других элементов коммуникации		2	2	Облачный сервис Moodle/Trello	PO4

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Аудиторные	Дистанционные		
3.2	Способы действия при встрече с манипулятивным воздействием: распознавание, защита, отражение и т.д.		4	4	Вебинар	PO5, PO6
	Итоговый контроль		2	2		
	ИТОГО	36	18	18		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/инструменты/технологии
Систематизировать знания о закрытых и открытых коммуникациях, основных видах психологического воздействия	Очные интерактивные занятия. Групповое обсуждение. Дистанционные интерактивные лекции	Case-study. Игровые процедуры. Система электронного обучения LMS Moodle
Применять различные инструменты анализа и управления манипуляцией	Очные интерактивные занятия. Групповое обсуждение. Дистанционные интерактивные лекции	Case-study. Игровые процедуры. Система электронного обучения LMS Moodle
Осознать собственный опыт манипулирования	Очные интерактивные занятия. Групповое обсуждение. Дистанционные интерактивные лекции	Case-study. Игровые процедуры. Система электронного обучения LMS Moodle
Применять техники защиты от манипуляций	Очные интерактивные занятия. Групповое обсуждение. Дистанционные интерактивные лекции	Case-study. Игровые процедуры. Система электронного обучения LMS Moodle

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Самостоятельное изучение теоретического материала, которое включает в себя изучение основной и дополнительной литературы, поиск и оформление конфликтных ситуаций для анализа, подготовку презентаций для семинарских занятий.

Проводится тестирование онлайн, которое выполняется самостоятельно, а анализируется, в дальнейшем, во время аудиторной работы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1 Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. – М., 2008.
2. Бергер П.Л., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания. – М.: Медиум, 1995.

3. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. – Калуга: «Духовное познание», 2003.
4. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер 2006.
5. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита: монография. – М.: ЧеРо, 2000.
6. Зимбардо Ф., Ляйппе М., Свенцицкий А.Л. Социальное влияние: [перевод с английского]. – СПб.: Питер, 2000.
7. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М.: Academia, 2001.
8. Майерс Д. Социальная психология: учебное пособие для студентов и аспирантов психологических факультетов, слушателей курсов психологических дисциплин на гуманитарных факультетах вузов РФ. – СПб: Питер, 1997.
9. Росс Л., Нисбетт Р.Э., Емельянов Е.Н., Магун В.С. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии: реком. Министерством общего и проф. образования РФ для исп. в учебном процессе в вузах. – М.: Аспект Пресс, 1999.
10. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – М., 2003.
11. Хасан Б.И., Новопашина Л.А., Варфоломеева Ю.С., Ватащак И.С., Конгаров А.О. Учебные игры и процедуры для разрешения конфликтов и ведения переговоров: учеб. пособие. – Красноярск, 2006.

3.2 Информационное обеспечение (информационные обучающие системы, системы вебинаров, сетевые ресурсы хостинга видео, изображений, файлов, презентаций, программное обеспечение и др.)

Онлайн сервисы: Trello, Mentimeter, Moodle, Youtube.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы.

Тест, разбор и анализ кейсов и игровых процедур, оформление письменной работы по анализу конфликта.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для аттестации является письменная работа слушателя, в которой проанализирован конфликт, выделены его характерные особенности, предложены варианты разрешения и предпочтительная, обоснованная стратегия действий в конфликте.

Программу составили:

Начальник психологической службы,
ст. преподаватель кафедры психологии развития
и консультирования ИППС СФУ



Матушкина В.В.

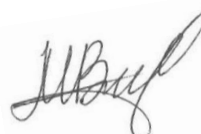
Психолог, ст. преподаватель кафедры управления
человеческими ресурсами ИЭУиП СФУ



Варфоломеева Ю.С.

Руководитель программы:

Начальник психологической службы,
ст. преподаватель кафедры психологии развития
и консультирования ИППС СФУ



Матушкина В.В.