

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



УТВЕРЖДАЮ:

Врио ректора

 М.В. Румянцев

« » 2020 г.

**ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Эффективное поведение в конфликте в условиях профессиональной коммуникации»

Красноярск 2021

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 в условиях профессиональной коммуникации.

Программа является логическим продолжением курса «Эффективное поведение в конфликте и ситуации психологического воздействия» и 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 конкретных коммуникативных техник, которые способствуют развитию умения занять управленческую позицию при взаимодействии, поэтому данная программа содержит следующие два содержательных блока:

1. Техники управления коммуникацией в трудных коммуникативных случаях
2. Эффективное поведение в конфликте.

Программа реализуется с применением практических и интерактивных форм обучения, разбираются техники и кейсы для более глубокого понимания темы и обнаружения участниками собственных возможностей и ограничений.

1.2. Цель программы

Основной целью программы является развитие и накопление ресурса для конструктивного (направленного на разрешение) действия в конфликте, опыта использования техник для построения эффективной коммуникации.

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). Данная классификация включает в себя 1384 навыка, востребованных рынком труда. Умение распознавать эффективно действовать в конфликте является одним из таких навыков, на формирование которых и направлена данная программа повышения квалификации.

Ссылка на классификацию ESCO: <https://ec.europa.eu/esco/portal/document/hr/0a89839c-098d-4e34-846c-54cbd5684d24>.

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 в профессиональной коммуникации.

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: 18 часов

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
			Контактная работа	Самостоятельная работа		
1.	Техники управления коммуникацией в трудных коммуникативных случаях					
1.1.	Персональные коммуникативные ресурсы	4	2	2	Вебинар, опрос через Mentimeter	PO1
1.2.	Техники управления коммуникацией в ситуации затруднений: возражение, давление, игнорирование.	4	4	-	Облачный сервис Moodle/Trello	
2.	Эффективное поведение в конфликте					
2.1	Анализ конфликта. Цели и интересы сторон в конфликте.	4	2	2	Вебинар	PO2, PO3
2.2	Практика регулирования конфликта: возможности и риски различных стратегий.	4	4	-	Облачный сервис Moodle/Trello	
2.3	Тренировка решения конфликтных кейсов	2	2	-	Облачный сервис Moodle/Trello	
	ИТОГО	18	14	4		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
Систематизировать знания о приемах, которые делают коммуникацию эффективной и неэффективной, способы преодоления сопротивлений и помех в коммуникации.	Очные интерактивные занятия. Групповое обсуждение. Дистанционные интерактивные лекции	Case-study. Игровые процедуры. Система электронного обучения LMS Moodle
Описать существенные признаки продуктивного и непродуктивного конфликта.	Очные интерактивные занятия. Групповое обсуждение. Дистанционные интерактивные лекции	Case-study. Игровые процедуры. Система электронного обучения LMS Moodle
Применять инструменты анализа и управления конфликтом.	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

Основная литература:

1. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита: монография. – М.: ЧеРо, 2000.
2. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – М., 2003.
3. 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.

Дополнительная литература:

1. Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. – Калуга: «Духовное познание», 2003.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер 2006.
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. Зимбардо Ф., Ляйппе М., Свенцицкий А.Л. Социальное влияние: [перевод с английского]. – СПб.: Питер, 2000.
4. Зайцев А.К. Социальный конфликт. – М.: Academia, 2001.
5. Майерс Д. Социальная психология: учебное пособие для студентов и аспирантов психологических факультетов, слушателей курсов психологических дисциплин на гуманитарных факультетах вузов РФ. – СПб: Питер, 1997.
3. 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.

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.