

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



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОИ «Институт
непрерывного образования»

 Е.В. Мошкина

» сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Навыки разрешения конфликта»

Красноярск 2023

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации (далее — программа) направлена на профессиональные потребности руководителей организации (подразделения организации), предпринимателей, психологов, медиаторов, специалистов по персоналу, педагогов-психологов, специалистов по воспитанию и других специалистов, работающих непосредственно с людьми.

Программа ориентирована на получение базовых навыков разрешения конфликтов. В процессе обучения в программе будет представлен современный подход конструктивной психологии конфликта. В программе рассматриваются устройство конфликта, его конструктивные и позитивные свойства. Изучаются причины конфликта и базовые навыки управления конфликтом.

Программа направлена на оформление представлений о конфликте как механизме продуктивного взаимодействия и инноваций и освоение базовых навыков обнаружения своих возможностей в его разрешении. Слушатели научатся видеть свое взаимодействие в конфликте, различать цели и интересы разных сторон конфликта.

Также программа позволяет сформировать универсальные общекультурные компетенции и может быть полезна для студентов бакалавриата, специалитета и магистратуры различных направлений.

1.2. Цель программы

Цель программы повышения квалификации — формирование и совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности:

- разрешать конфликты, в том числе конфликты интересов, в деятельности коллегиальных органов управления;
- оформлять и представлять интересы;
- выявлять и согласовывать цели;
- содействовать развитию межкультурных и межнациональных коммуникаций.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

Содержание программы учитывает профессиональные стандарты и обеспечивает качественное изменение в следующих **трудовых функциях** в рамках имеющейся квалификации:

01.005 «Специалист в области воспитания»:

- С/02.6 Педагогическое сопровождение деятельности детских общественных объединений.

- С/02.6 Развитие самоуправления обучающихся на основе социального партнерства социальных институтов.
- 01.002 «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»:
- А/02.7 Психологическая экспертиза (оценка) комфортности и безопасности образовательной среды образовательных организаций.
 - А/03.7 Психологическое консультирование субъектов образовательного процесса.
- 01.010 «Руководитель образовательной организации высшего образования»:
- А/04.9 Реализация кадровой политики и управление трудовыми ресурсами образовательной организации высшего образования.
 - А/07.9 Руководство воспитательной работой и формирование уважения к ценностям и традициям образовательной организации высшего образования.
 - А/09.9 Взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, работодателями, их объединениями, профессиональными сообществами.
 - В/02.9 Совершенствование деятельности коллегиальных органов управления образовательной организации высшего образования.
- 01.011 «Руководитель образовательной организации (управление дошкольной образовательной организацией и общеобразовательной организацией)»:
- А/01.7 Управление образовательной деятельностью дошкольной образовательной организации.
 - В/01.7 Управление образовательной деятельностью общеобразовательной организации.
- 05.008 «Руководитель организации (подразделения организации), осуществляющей деятельность в области физической культуры и спорта»:
- В/03.6 Управление реализацией кадровой политики, ресурсным и информационным обеспечением клуба, или организации, или общества, или объединения.
 - Е/06.8 Взаимодействие от имени спортивной федерации с органами государственной власти, местного самоуправления и внешними организациями.
- 07.001 «Специалист в области медиации (медиатор)»:
- А/02.6 Подготовка к процедуре медиации.
- 07.003 «Специалист по управлению персоналом»:
- D/01.6 Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала.
 - G/02.7 Реализация операционного управления персоналом и работы структурного подразделения организации.
 - H/02.7 Реализация системы стратегического управления персоналом.

07.014 «Консультант в области управления персоналом»:

- РВ/04.6 Реализация консультационного проекта в области обучения и развития персонала.

12.019 «Психолог в служебной деятельности»;

- С/02.6 Оказание психологической помощи в особых условиях.

1.4. Планируемые результаты обучения:

В результате успешного освоения программы слушатели будут способны:

РО1. Понимать причины и источники конфликтов в сфере управления организацией, субъектов в организации и партнеров, персонала в организации;

РО2. Анализировать конфликтные ситуации, различать цели интересы всех участников конфликтов (на уровне взаимодействия между организациями, с органами власти, внутри организации между сотрудниками);

РО3. Определять интересы в конфликте и подбирать необходимые, культурные, ненасильственные способы по разрешению конфликтов между всеми участниками организационных процессов.

РО4. Оценивать возможности и ресурсы для разрешения конфликта персонала в организации.

1.5. Категория слушателей

Руководители (директор, заведующий, начальник) структурного подразделения, психологи, медиаторы, специалисты управления персоналом, студенты.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Слушателям рекомендуется иметь базовые знания в области философии, истории и права.

1.7. Продолжительность обучения: 36 часов.

1.8. Форма обучения

Заочная с использованием исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Наличие у каждого слушателя доступа к компьютеру, имеющему:

- доступ к сети Интернет, любой браузер;
- пакет приложений Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), программа для чтения PDF-файлов.

Необходимое для реализации Программы оборудование должно обеспечить:

- возможность работы с пакетом приложений Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), чтения PDF-файлов;
- возможность работы с системой LMS Moodle, сервисом SberJazz.

1.10. Особенности (принципы) построения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

Особенности построения программы повышения квалификации:

- модульный принцип построения;
- реализация программы в режиме онлайн;
- выполнение комплексных (сквозных) учебных заданий, требующих практического применения знаний и умений, полученных в ходе изучения логически связанных дисциплин (модулей).

В поддержку программы повышения квалификации разработан онлайн-курс на платформе онлайн-обучения «е-Сибирь» (<https://online.sfu-kras.ru/>).

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	Контактная работа:		Самостоятельная работа	Использование средств ЭО и ДОТ	Результаты обучения
			Лекции	Практические занятия			
	Вводная лекция. О чем этот курс?	1	-	-	1	Видео лекция	
1.	Модуль 1. Страх конфликта и позитивные функции конфликта	8	4	-	2		PO1, PO4
1.1	Причины конфликтофобии	3	2	-	1	Видео лекции, оценочные элементы, интерактивные элементы	PO1
1.2	Позитивные аспекты конфликта	3	2	-	1		PO1, PO4
2.	Модуль 2. Конфликт или не конфликт?	6	2	-	4		PO1, PO2
2.1	Типы трудных ситуаций	3	1	-	2	Видео лекции, оценочные элементы, интерактивные элементы	PO2
2.2	Особенности конфликта	3	1	-	2		PO1, PO2
3.	Модуль 3. Структура конфликта	11	5	-	6		PO1, PO2, PO4
3.1	Типы конфликтов	2	2	-	1	Видео лекции, оценочные элементы, интерактивные элементы	PO1, PO2
3.2	Уровни конфликтов	2	1	-	1		PO1, PO2
3.3	Почему мы конфликтуем – что с чем сталкивается?	3	1	-	2		PO2, PO4
3.4	Участники конфликта	3	1	-	2		PO2, PO4
4.	Модуль 4. Анализ конфликта и поведение в конфликте	9	3	-	5		PO1, PO3, PO4
4.1	Стили поведения в конфликте	3	1	-	1	Видео лекции, оценочные элементы, интерактивные элементы	PO1, PO4
4.2	Цели и интересы участников	3	1	-	2		PO3
4.3	Схема анализа конфликта	3	1	-	2		PO3, PO4
	Итоговый контроль	2	-	-	2	Оценочные элементы	PO1–PO4
	ИТОГО	36	16	-	20		

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/инструменты/ технологии
РО1. Понимать причины и источники конфликтов в сфере управления организацией, субъектов в организации и партнеров, персонала в организации	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: – изучение различных подходов к конфликту; – анализ собственного отношения и установок к конфликту; – знакомство с конструктивным подходом к конфликту, – определение примеров конфликтов в разных сферах Взаимная оценка и рецензирование итоговых заданий	Онлайн-курс. Видео лекция с примерами и разбором кейса
РО2. Анализировать конфликтные ситуации, различать цели интересы всех участников конфликтов (на уровне взаимодействия между организациями, с органами власти, внутри организации между сотрудниками)	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: Анализ трудных ситуаций (стресс, фрустрация, конфликт, кризис). Разбор структуры конфликта. Взаимная оценка и рецензирование итоговых заданий	Онлайн-курс. Видео лекция с примерами и решением кейса
РО3. Определять интересы в конфликте и подбирать необходимые, культурные, ненасильственные способы по разрешению конфликтов между всеми участниками организационных процессов	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: Анализ типов конфликтов. Различение и выявление целей и интересов сторон. Взаимная оценка и рецензирование итоговых заданий	Онлайн-курс. Видео лекция и контроль результатов
РО4. Оценивать возможности и ресурсы для разрешения конфликта персонала в организации	Самостоятельный просмотр интерактивного видео, содержащего: а) причины конфликтофобии; б) навыки анализа конфликта; в) навыки схематизации»	Онлайн-курс. Онлайн тестирование, решение кейсов

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагается в онлайн-курсе на флагманской платформе СФУ «е-Сибирь» (<https://online.sfu-kras.ru/>).

Слушателями самостоятельно изучается подготовленный теоретический материал, дополнительные ссылки и материалы по темам курса, а также краткие резюмирующие материалы, дополнительные инструкции в различных форматах. Выполняются проверочные задания с автоматической системой оценки.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

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

1. Левин К. Разрешение затяжного производственного конфликта // Психология конфликта: хрестоматия / сост. [Н.В. Гришина](#). – Санкт-Петербург: Питер, 2001. – С. 132-150 // ЭБС ИППР [сайт]. – URL: <http://ippd.ru/resources/library?file=1397>.

2. Новопашина, Л.А. Конфликт-менеджмент. Практикум: учеб. пособие для вузов / Л.А. Новопашина, Б.И. Хасан, Т.И. Юстус. – М.: Издательство «Юрайт», 2023. – 202 с. – (Высшее образование) // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/519883>.

3. Привалихина Т.И., Хасан Б.И. Становление конфликтной компетентности — результат образовательной практики: Доклад на втором международном конгрессе конфликтологов. – СПб., 2004 // ЭБС ИППР [сайт]. – URL: <http://ippd.ru/resources/library?file=138>).

4. Хасан, Б.И. Конструктивная психология конфликта: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Б.И. Хасан. – 2-е изд. стер. – М.: Издательство «Юрайт», 2019. – 204 с. – (Авторский учебник) // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/438366>.

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

Платформа онлайн-обучения «е-Сибирь» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://online.sfu-kras.ru/>

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение текущей и итоговой аттестации. Текущая аттестация слушателей проводится на основе оценки активности и качества выполнения результативных элементов в электронном обучающем курсе.

Методические материалы, необходимые для выполнения текущих заданий, представлены в соответствующих разделах электронного обучающего курса и включают видео, текстовые и презентационные материалы, рекомендации по выполнению заданий.

Обучение на программе повышения квалификации предполагает выполнение индивидуальных текущих заданий, тестирование, решение специальных кейсов. Практические задания выполняются индивидуально, предоставляется в формате doc или pdf и оцениваются работа по шкале «зачтено/не зачтено».

Итоговая аттестация по программе проводится в форме тестирования.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

Основанием для аттестации слушателя по данной программе является:

- успешное выполнение всех заданий, размещенных в онлайн-курсе;
- выполнение на положительную оценку итоговой аттестационной работы. Успешное прохождение тестирования — от 60 % правильных ответов в итоговом тесте.

Примеры тестовых заданий

Выберите один или несколько правильных вариантов ответа:

1. Позитивный конфликт ...
 - а) смешивает личные и рабочие проблемы;
 - б) контролирует мысли;
 - в) закрывает альтернативные способы мышления;
 - г) поощряет выражение мнений контролируемым и уважительным образом.
2. Основные характеристики конфликта:
 - а) взаимозависимость сторон;
 - б) противоположность действий;
 - в) разные мнения;
 - г) невозможность найти подходящее для всех решение;
 - д) переживания.
3. Прямые участники конфликта — это ...
 - а) те, чьи интересы задействованы в конфликте;
 - б) те, кто взаимодействует с другой стороной в конфликте;
 - в) все участники конфликта.

Программу составили:

Канд. психол. наук, доцент,
руководитель НУЛ мониторинга
профессиональных компетенций



Л.А. Новопашина

Магистр психологии, психолог
Д.К. Конгарова



Руководитель программы:

Канд. психол. наук, доцент,
руководитель НУЛ мониторинга
профессиональных компетенций



Л.А. Новопашина