



Социальная
работа



Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
Стерлитамакский многопрофильный профессиональный колледж

СОГЛАСОВАНО

Руководитель

организации заказчика

 (подпись)  (инициалы, фамилия)

« 21 » сентября 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГАПОУ СМПК

А.Н. Усевич



« 21 » сентября 2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**КОНФЛИКТЫ, ИХ ПРИЧИНЫ
И СПОСОБЫ РАЗРЕШЕНИЯ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**




worldskills
Russia

г. Стерлитамак, 2020 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы повышения квалификации является осуществление образовательной деятельности, направленной на получение новой компетенции, необходимой для разрешения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности.

1.2. Планируемые результаты обучения

Слушатель должен знать:

- современную типологию конфликтов;
- ошибки в общении, приводящие к конфликту;
- способы разрешения социальных конфликтов;
- технологии общения.

Слушатель должен уметь:

- определять преобладающий тип поведения людей;
- оценивать и распознавать конфликтные ситуации;
- анализировать и совершенствовать свои коммуникативные способности, организационную культуру учреждения;
- применять знания по конфликтологии при решении ситуационных задач в профессиональной деятельности.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение (при необходимости): к освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Категория слушателей – лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Объем реализации программы - 24 часа.

Форма и технологии обучения – очная, заочная (с использованием ДОТ).

№ пп	Наименование разделов и дисциплин (модулей)	Трудоемкость,	Всего ауд. часов	в том числе		Дистанционные	Самост.	Форма контроля текущий контроль, итоговая аттестация)
				лекции	практ. занятия			
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1	Раздел 1. Введение в курс. Основы конфликтологии	10	9	-	5	4	1	Тестирование , выполнение заданий на практическом занятии, эссе, результат диагностики
2	Раздел 2. Урегулирование конфликтов	14	13	6	7	-	1	Тестирование , выполнение заданий на практическом занятии, предоставить комплекс упражнений
	ИТОГО	24	22	6	12	8	2	

2.2. Примерный календарный учебный график

Период обучения (дни, недели) ¹⁾	Наименование раздела
1 день	Тема 1.1. Общие понятия о волонтерской деятельности (лекции+самостоятельная работа)
2 день	Тема 1.1. Общие понятия о волонтерской деятельности (практические занятия)
3 день	Тема 2.1. Стратегия разрешения конфликтов (лекции+самостоятельная работа)
4 день	Тема 2.1. Стратегия разрешения конфликтов (практическое занятие 1)
5 день	Тема 2.1. Стратегия разрешения конфликтов (практические занятия 2 и 3)
6 день	Тема 2.2. Умение слушать и вести беседу (лекции)
7 день	Тема 2.2. Умение слушать и вести беседу (практические занятия)
8 день	Демонстрационный экзамен

2.3. Рабочие программы разделов

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Форма контроля и (или) реализации
Раздел 1. Введение в курс. Основы конфликтологии		10	
Тема 1.1. Основы конфликтологии	Дистанционные занятия	4	Тестирование
	1. Предмет, задачи, функции конфликтологии		
	2. Динамика конфликта		
	3. Типы конфликтов	5	Выполнение заданий на практическом занятии
	Практические занятия		
	1. Социально-психологический тренинг по выработке бесконфликтных взаимоотношений		
	2. Решение практических ситуаций «Драматизация конфликта»		
	3. Упражнения «Дискуссия - соревнование», «Стратегия в диалоге»		
	Самостоятельная работа		
	1. Написать эссе-самоанализ на тему: «Как часто и почему я конфликтую?»	1	Эссе, результат диагностики
2. Пройти тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. (Методика Томаса)			
Раздел 2. Урегулирование конфликтов		14	
Тема 2.1. Стратегия	Содержание материала	4	Тестирование

разрешения конфликтов	1.	Способы разрешения конфликтов		
	2.	Методика урегулирования конфликтов		
	3.	Методы профилактики конфликтов в организации		
	Практические занятия		4	Выполнение заданий на практическом занятии
	1.	Проведение ролевой игры «Поведение в конфликте»		
	2.	Упражнение «Как разрешать конфликтные ситуации»		
	3.	Проведение ролевой игры «Распределение сердец»		
Самостоятельная работа		1	Предоставить комплекс упражнений	
1.	Подобрать комплекс упражнений по антистрессовой релаксации			
Тема 2.2. Умение слушать и вести беседу	Содержание материала		2	Тестирование
	1.	Психология слушания		
	2.	Виды слушания		
	3.	Ведение беседы		
	4.	Эффективность беседы		
	Практические занятия		3	Выполнение заданий на практическом занятии
	1.	Определение ведущей системы восприятия человека (тест «Один раз увидеть или услышать»)		
	2.	Упражнение «Я – это то, как я слушаю»		
	3.	Упражнение «Техники слушания»		
	4.	Упражнение «Рассказ от имени предмета»		
Итоговая аттестация в форме демонстрационного экзамена				

2.4. Оценка качества освоения программы (формы аттестации, оценочные и методические материалы).

Итоговый контроль осуществляется в форме тестирования.

Слушатель получает зачет за выполнение тестов, если набрал 60-100%.

Незачет - менее 60 %.

Если выставляется оценка по 4 балльной системе шкала перевода выглядит следующим образом:

менее 60% неудовлетворительно;

от 60% до 69% удовлетворительно;

от 70% до 84% хорошо;

от 85% до 100% отлично.

Тесты по программе повышения квалификации «Конфликты, их причины и способы разрешения в профессиональной деятельности»

1. В настоящее время отношение к конфликтам характеризуется как:
 - а) негативное;
 - б) положительное;
 - в) естественное явление, которым необходимо управлять.
2. Убеждение как метод управления конфликтом относится к:
 - а) педагогическому способу;
 - б) административному способу;
 - в) психологическому способу.
3. Компромисс - это стиль разрешения конфликтов, который заключается в том, что.... Закончите предложение.
 - а) стороны идут на взаимные уступки друг другу;
 - б) при принятии решения партнеры могут оказывать друг на друга давление, принуждение;
 - в) одна из сторон стремится любым путем выйти из конфликтной ситуации.
4. Если человек старается не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями, то этот стиль поведения называется:
 - а) уклонение;
 - б) принуждение;
 - в) компромисс.
5. Основное понимание конфликта - это:
 - а) негативное явление в организации, свидетельствующее о слабости руководителя;
 - б) позитивное явление, дающее понять проблему со всех сторон;
 - в) естественное явление, которое может иметь как функциональные, так и дисфункциональные последствия.
6. Если конфликтная ситуация преобразуется таким образом, что стороны вынуждены прекратить конфликтные действия, но у них сохраняется стремление достичь первоначальных целей, то конфликт...
 - а) разрешен;
 - б) не разрешен;

в) разрешен частично.

7. Уклонение - стиль разрешения конфликтной ситуации, при котором.... Закончите предложение.

а) человек стремится уйти от конфликта, так как есть более важные проблемы на данный момент времени;

б) участники конфликта идут на взаимные уступки;

в) один из участников конфликта игнорирует проблему, не придает ей значения.

8. Наиболее эффективный стиль разрешения конфликта в организации - это:

а) компромисс;

б) принуждение;

в) решение проблемы.

9. Производственный конфликт в основном возникает из-за:

а) нечеткого разделения функций, несоответствия норм;

б) низкого уровня организации труда, низкой квалификации работников;

в) несовпадения ценностей, личной неприязни.

10. Если убеждения, ценности коллеги по работе вызывают чувство раздражения, возмущения, неприятия, то:

а) следует ему об этом сказать, пусть пересмотрит свою позицию;

б) следует исключить общение с ним;

в) следует вспомнить, что не существует идеальных людей, проявлять сдержанность, так как раздражение не может быть основой конструктивного сотрудничества.

11. К межличностному конфликту не относится:

а) межгрупповой конфликт;

б) внутриличностный;

в) конфликт между личностями.

12. Управление конфликтами - это умение в большей степени необходимо:

а) менеджерам технического уровня;

б) менеджерам управленческого уровня;

в) менеджерам институционального уровня.

13. Поведение одного лица, вносящее изменения в поведение других, есть:

а) влияние;

б) власть;

в) руководство.

14. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

а) этапы конфликта;

б) фазы конфликта;

в) содержание конфликта.

15. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

16. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

17. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

18. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

19. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

20. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

21. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

б) проявления конфликта;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

д) поведенческие реакции личности в конфликте.

22. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

а) снисходительное отношение;

б) негативное отношение;

в) менторские отношения;

г) нарушение этики;

д) нечестность и неискренность.

23. Управление конфликтами — это:

а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;

б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;

в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;

д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

24. Содержание управления конфликтами включает:

а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;

б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;

в) прогнозирование, регулирование, разрешение;

г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

25. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

26. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) жестов

б) информационных технологий

в) определенного темпа речи

г) похлопываний по плечу

д) устной речи

27. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) кинесика

б) проксемика

в) такетика

г) все ответы верны

28. Невербальными средствами общения являются

а) взгляд

б) походка

в) рукопожатие

г) телефон

д) электронная почта

29. Общение - это:

а) процесс передачи информации

б) процесс установления контактов между людьми

в) процесс формирования и развития личности

г) все ответы верны

30. Персональная дистанция в процессе общения:

а) 120-350см

б) 15-50см

в) 50-120см

г) Свыше 350см

31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает собеседник фразу: «Доброе утро, страховая компания «Висепт».

а) отрицательно

б) Положительно

32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает собеседник фразу: «Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?»

а) отрицательно

б) Положительно

33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает собеседник фразу: «Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж».

а) отрицательно

б) Положительно

34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает собеседник фразу: «Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу».

а) отрицательно

б) Положительно

35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает собеседник фразу: «К сожалению, Анна еще обедает».

- а) отрицательно
- б) Положительно

3. Организационно-педагогические условия

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета теории и методики социальной работы.

Оборудование учебного кабинета:

Место преподавателя (стол с компьютером, стул, МФУ)

Места для студентов (парты, стулья)

Доска меловая (1 шт.)

Технические средства обучения: интерактивная доска с короткофокусным проектором (интерактивный флипчарт), ноутбуки (12 шт.) с выходом в Интернет, принтеры (5 шт.), информационный стенд (1 шт.).

3.2. Методическое обеспечение учебного процесса

Список литературы

1. Кибанов А.Я. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2019. — 301 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/982125>

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/925269>

3. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/987198>

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса Требования к квалификации педагогических кадров: кадровое обеспечение программы осуществляет преподавательский состав из числа преподавателей социально-педагогической направленности, первой или высшей категории.

Разработчики:

Лапшова Н.Б., преподаватель высшей категории