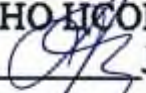





**Социальная
работа**



Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
Стерлитамакский многопрофильный профессиональный колледж

СОГЛАСОВАНО
АНО ЦСОН «Ветеран»

Л.Н. Адзитарова
« » 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ СМПК

Усевич А.Н.
_____ 2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

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

г. Стерлитамак, 2022 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)	Трудоёмкость, час	Всего ауд. часов	в том числе		Дистанционные занятия, час	Самост. работа,	Форма контроля текущего контроль, итоговая аттестация)
				лекции	практ. занятия			
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.
1	Раздел 1. Введение в курс. Основы конфликтологии	10	4	-	4	5	1	Тестирование, выполнение заданий на практическом занятии, эссе, результат диагностики
2	Раздел 2. Урегулирование конфликтов	13	6	-	6	6	1	Тестирование, выполнение заданий на практическом занятии, предоставить комплекс упражнений
3	Итоговая аттестация	1	-	-	-	1	-	Тестирование
	ИТОГО	24	10	-	10	12	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	5	Тестирование
	1. Предмет, задачи, функции конфликтологии		
	2. Динамика конфликта		
	3. Типы конфликтов	4	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»	1	Эссе, результат диагностики
	Самостоятельная работа		
	1. Написать эссе-самоанализ на тему: «Как часто и почему я конфликтую?»		
2. Пройти тест-опросник К. Томаса на поведение в конфликтной ситуации. (Методика Томаса)			
Раздел 2. Урегулирование конфликтов		14	
	Дистанционные занятия	3	Тестирование

Тема 2.1. Стратегия разрешения конфликтов	1.	Способы разрешения конфликтов		
	2.	Методика урегулирования конфликтов		
	3.	Методы профилактики конфликтов в организации		
	Практические занятия		3	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	Дистанционные занятия		3	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	1	Тестирование
		Всего	24	

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. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 301 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005724-8. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1228800>
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1157274>

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