

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 10:26:26
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

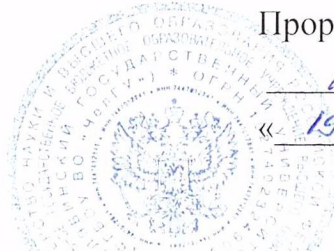
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

А.А. Саламатов

« 19 » 04 20 24 г.



ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

СОЦИАЛЬНЫЙ РАБОТНИК СО ЗНАНИЕМ ОСНОВ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И МЕДИАЦИИ (УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ)

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы – получение новых компетенций или совершенствование уже имеющихся компетенций в рамках квалификации социального работника/сотрудника социальной службы, направленных на эффективное управление конфликтами, возникающими в процессе профессиональной деятельности, грамотное оказание психологической поддержки клиентам социальных служб, профилактику профессионального выгорания. Программа разработана с учетом ФГОС ВО 39.03.02 социальная работа, утв. приказом Минобрнауки России от 05.02.2018 № 76, а также профессионального стандарта 03.002 Социальный работник, утв. Минтруда России от 18.06.2020 № 354н.

1.2 Планируемые результаты обучения (уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом - 4)

Программа направлена на формирование/совершенствование следующих компетенций:

А/03.4 Предоставление социально-психологических услуг получателям социальных услуг, в том числе

- владение методикой проведения бесед, направленных на формирование у получателей социальных услуг позитивного эмоционального состояния, поддержания активного образа жизни;
- способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной форме, в том числе в сети интернет, с учетом принципов деловой этики и толерантности;
- владение приемами психологической поддержки граждан, в том числе находящихся в стрессовой ситуации;
- владение техниками саморегуляции в состоянии психоэмоционального напряжения.

По результатам освоения программы слушатель должен

Знать:

- Этические нормы делового общения в процессе социальной работы;
- Принципы профилактики и управления конфликтными ситуациями в профессиональной деятельности;
- Внешние проявления патологических психических состояний (депрессии, стрессового расстройства, эмоционального выгорания);
- Техники саморегуляции, приемы первичной психологической поддержки и методики этичного поведения в случае патологических психических состояний клиента.

Уметь:

- Учитывать этические и психофизиологические особенности при работе с людьми, находящимися в состоянии депрессии, стрессового расстройства, эмоционального выгорания;
- Выявлять причины возникновения конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- Проводить беседы, направленные на формирование и поддержание у клиентов позитивного психологического состояния и настроения;
- Выявлять необходимость получения клиентами психологической помощи.
- Выявлять первичные симптомы эмоционального выгорания, в том числе у себя лично.

Владеть:

- Методами предварительной оценки конфликтного состояния клиентов;
- Техниками, направленными на профилактику и эффективное управление конфликтами в профессиональной деятельности;
- Техниками, направленными на профилактику и коррекцию (в том числе самопрофилактику и самокоррекцию) профессионального эмоционального выгорания и снятие психоэмоционального напряжения.

1.3 Категория слушателей – лица, желающие освоить программу, должны иметь высшее/среднее профессиональное образование, подтвержденное соответствующим документом об образовании и о квалификации. Опыт профессиональной деятельности в сфере социальной работы не требуется.

1.4 Трудоемкость обучения – 72 часа, 4 недели.

1.5 Форма обучения – очно-заочно с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план программы повышения квалификации, реализуемой с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий:

Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, ч	По учебному плану с использованием дистанционных образовательных технологий, ч								Электронное обучение, ч**	СРС, ч	Форма контроля
		Аудиторные занятия, ч*				Дистанционные занятия, ч						
		всего	из них			всего	из них					
			лекции	лабораторные работы	практические занятия, семинары		лекции	лабораторные работы	практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Этика профессионального общения	20					11	8	0	3	11	9	Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ
Управление конфликтами в профессиональной деятельности	16					7	4	0	3	7	9	Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ
Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента	16					7	4	0	3	7	9	Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ
Синдром профессионалы	16					7	4	0	3	7	9	Промежуточный зачет по

ого выгорания социального работника												результатам выполнения практически х работ
Итоговая аттестация	4					4	0	0	4	4	0	Итоговый зачет/защита итоговой работы
Итого	72					36	20		16	36	36	

2.2. Учебно-тематический план программы повышения квалификации, реализуемой с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий:

№ п/ п	Наименование модулей/дисципли н	общая трудоемкост ь, ч	всего контактных, ч		контактные часы			СРС , ч	формы контроля
			синхронны х	асинхронны х	лекци и	лабораторны е работы	практически е и семинарские занятия		
1	Этика профессиональног о общения	20	8	3	8		3	9	Промежуточно й зачет по результатам выполнения практических работ
1.1	Понятие конструктивного общения	2	2		2				
1.2	Этика профессионального общения	2	2		2				

1.3	Этика коммуникации в цифровой среде	2	2		2				
1.4	Конструктивная критика	2	2		2				
1.5	Приемы эффективной деловой коммуникации и конструктивной критики	12		3			3	9	
2	Управление конфликтами в профессиональной деятельности	16	4	3	4		3	9	Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ
2.1	Природа, причины и типы конфликтов. Конфликтогены. Управление конфликтами	2	2		2				
2.2	Типология конфликтных личностей. Поведение человека в конфликтной ситуации	2	2		2				
2.3	Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации	12		3			3	9	

3	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента	16	4	3	4		3	9	Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ
3.1	Стресс: понятие, причины, риски, последствия	2	2		2				
3.2	Приемы психологической помощи/самопомощи в случаях патологических психических состояний	2	2		2				
3.3	Профилактика негативных последствий стресса и приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях	12		3			3	9	
4	Синдром профессионального выгорания социального работника	16	4	3	4		3	9	Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ
4.1	Синдром профессионального эмоционального	2	2		2				

	выгорания. Самодиагностика признаков профессионального выгорания								
4.2	Понятие и виды профессиональной деформации	2	2		2				
4.3	Профилактика синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации	12		3			3	9	
	Итоговая аттестация	4	4				4		Итоговый зачет/защита итоговой работы
	Итого	72	24	12	20		16	36	

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИН/ МОДУЛЕЙ

1. Этика профессионального общения: понятие конструктивного общения, этика профессионального общения, этика коммуникации в цифровой среде, понятие, принципы и приемы конструктивной критики.

Лекции		
№	Содержание	Количество часов
1	Понятие конструктивного общения	2
2	Этика профессионального общения	2
3	Этика коммуникации в цифровой среде	2
4	Конструктивная критика	2
Лабораторные работы		
Не предусмотрены		
Практические занятия, семинары		
1	Приемы эффективной деловой коммуникации и конструктивной критики	3
Самостоятельная работа		
1	Выполнение работы «Самопрезентация/знакомство»	3
2	Выполнение работы «Поиск примеров конфликтных ситуаций»	3
3	Выполнение работы «Эффективный коммуникатор»	3
Форма контроля		
Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ		

2. Управление конфликтами в профессиональной деятельности: природа, причины и типы конфликтов, конфликтогены, приемы управления конфликтами, типология конфликтных личностей, стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Лекции		
№	Содержание	Количество часов
1	Природа, причины и типы конфликтов. Конфликтогены. Управление конфликтами	2
2	Типология конфликтных личностей. Поведение человека в конфликтной ситуации	2
Лабораторные работы		
Не предусмотрены		
Практические занятия, семинары		
1	Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации	3
Самостоятельная работа		
1	Выполнение работы «Механизмы психологической защиты»	5

2	Выполнение работы «Умеем ли мы говорить о своих чувствах. Понятие алекситимии»	4
Форма контроля		
Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ		

3. Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента: стресс в жизни и в профессиональной деятельности, понятие стресса, причины стресса, риски и последствия стресса для человека, методы первичной оценки психического состояния клиента, приемы психологической помощи в психотравмирующей ситуации, приемы саморегуляции с целью профилактики патологических психических состояний.

Лекции		
№	Содержание	Количество часов
1	Стресс: понятие, причины, риски, последствия	2
2	Приемы психологической помощи/самопомощи в случаях патологических психических состояний	2
Лабораторные работы		
Не предусмотрены		
Практические занятия, семинары		
1	Профилактика негативных последствий стресса и приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях	3
Самостоятельная работа		
1	Выполнение работы «Приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях»	5
2	Выполнение работы «Матрица Эйзенхауэра»	4
Форма контроля		
Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ		

4. Синдром профессионального выгорания социального работника: синдром профессионального эмоционального выгорания, причины, динамика развития, самодиагностика признаков профессионального выгорания, понятие и виды профессиональной деформации.

Лекции		
№	Содержание	Количество часов
1	Синдром профессионального эмоционального выгорания. Самодиагностика признаков профессионального выгорания	2
2	Понятие и виды профессиональной деформации	2
Лабораторные работы		
Не предусмотрены		
Практические занятия, семинары		

1	Профилактика синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации	3
Самостоятельная работа		
1	Выполнение работы «Моя программа саморегуляции»	9
Форма контроля		
Промежуточный зачет по результатам выполнения практических работ		

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Неделя	Название дисциплины	Активность (вид контактной работы)	Активность (название)	Кол-во контактных часов		СРС
				синхронных	асинхронных	
1	Этика профессионального общения	лекция	Понятие конструктивного общения	2		
	Этика профессионального общения	лекция	Этика профессионального общения	2		
	Этика профессионального общения	лекция	Этика коммуникации и цифровой среде	2		
	Этика профессионального общения	лекция	Конструктивная критика	2		
	Этика профессионального общения	практическая работа	Приемы эффективной деловой коммуникации и конструктивной критики		3	
	Этика профессионального общения		Выполнение работы «Самопрезентация/знакомство»			3
	Этика профессионального общения		Выполнение работы «Поиск примеров конфликтных ситуаций»			3
	Этика профессионального общения		Выполнение работы «Эффективный коммуникатор»			3
	Управление конфликтами в профессиональной деятельности	лекция	Природа, причины и типы конфликтов. Конфликтогены. Управление конфликтами	2		
	Управление конфликтами в профессиональной деятельности	лекция	Типология конфликтных личностей. Поведение человека в конфликтной ситуации	2		
2	Управление конфликтами в профессиональной деятельности	практическая работа	Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации		3	
	Управление конфликтами в профессиональной деятельности		Выполнение работы «Механизмы психологической защиты»			5
	Управление конфликтами в профессиональной деятельности		Выполнение работы «Умеем ли мы говорить о своих чувствах. Понятие алекситимии»			4

	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента	лекция	Стресс: понятие, причины, риски, последствия	2		
	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента	лекция	Приемы психологической помощи/самопомощи в случаях патологических психических состояний	2		
	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента	практическая работа	Профилактика негативных последствий стресса и приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях		3	
	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента		Выполнение работы «Приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях»			5
3	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента		Выполнение работы «Матрица Эйзенхауэра»			4
	Синдром профессионального выгорания социального работника	лекция	Синдром профессионального эмоционального выгорания. Самодиагностика признаков профессионального выгорания	2		
	Синдром профессионального выгорания социального работника	лекция	Понятие и виды профессиональной деформации	2		
	Синдром профессионального выгорания социального работника	практическая работа	Профилактика синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации		3	
	Синдром профессионального выгорания социального работника		Выполнение работы «Моя программа саморегуляции»			9
	Итоговая аттестация	практическая работа	Выполнение и защита итоговой работы	4		

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Кадровое обеспечение

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях. Квалификация педагогических работников

университета отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах (при наличии) и (или) квалификационных справочниках. Все преподаватели занимаются научной, учебно-методической и (или) практической деятельностью, соответствующей профилю преподаваемых дисциплин, и имеют степени кандидата/доктора наук/PhD по профилю преподаваемых дисциплин или базовое высшее образование по профилю преподаваемых дисциплин и опыт научно-исследовательской и научно-методической деятельности.

Материально-техническое обеспечение

Программа реализуется полностью с применением технологий электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС), обеспечивающей освоение слушателями образовательной программы в полном объеме независимо от места их нахождения. ЭИОС включает электронные информационные и образовательные ресурсы и средства информационно-коммуникационных технологий, обеспечивающие качественный доступ преподавателей и обучающихся к сети интернет в режиме 24/7 (за исключением перерывов для проведения необходимых ремонтных и профилактических работ). Доступ к электронным информационным и образовательным ресурсам ЭИОС университета и обмен информацией между участниками образовательного процесса осуществляется с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и защите персональных данных. Университет в целом и рабочее место преподавателя в частности обеспечены необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Лекции, практические занятия и аттестационные мероприятия проводятся онлайн в формате вебинаров.

Требования к рабочему месту преподавателя и слушателя: стандартный персональный компьютер с выходом в интернет и оборудованием, необходимым для участия в онлайн-занятиях (веб-камера, микрофон, колонки, наушники).

Список рекомендуемой литературы

1. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. - М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2016. -256 с.
2. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе // Социальнопсихологические проблемы производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова, Е. С. Кузьмин. М., 2014. С. 115-123
3. Донцов А.И., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 2006. С. 7-21.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 2011. - 96 с.
5. Измайлова М.А. Деловое общение. - М.: Дашков и К, 2014. - 298 с.
6. Кочонас Р. Основы психологического консультирования. М., 2016. -365с.

7. Лабунская В.А., Менеджерская Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учебное пособие. - М., 2014. - 288 с.
8. Ли Д. Практика группового тренинга: Вербальная и невербальная коммуникации: Совладание со стрессом, визуальная поддержка; Оценка результатов тренинга. / Пер. с англ. А. Маслова. - СПб.: Питер, 2015. - 224 с.
9. Никандров В.В. Вербально - коммуникативные методы в психологии. - СПб.: Речь, 2014. - 411 с. 10. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие. Самара, 2013. 75с.
11. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 326 с.
12. Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. СПб., 2015. С. 53– 55. 13. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб, 2015. 237с.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Освоение программы предполагает выполнение слушателями ряда практических работ в соответствии с учебным планом. Перечень практических работ:

№	Дисциплина	Практическая работа
1	Этика профессионального общения	Самопрезентация/знакомство
2		Поиск примеров конфликтных ситуаций
3		Эффективный коммуникатор
4	Управление конфликтами в профессиональной деятельности	Механизмы психологической защиты
5		Умеем ли мы говорить о своих чувствах. Понятие алекситимии
6	Психологическая помощь при патологических психических состояниях клиента	Приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях
7		Матрица Эйзенхауэра
8	Синдром профессионального выгорания социального работника	Моя программа саморегуляции

Промежуточный зачет по дисциплине слушатель получает при условии успешного выполнения всех практических работ.

Ниже приведены примерные задания для практических работ

Практическая работа «Самопрезентация/знакомство»

Уважаемые слушатели!

Эта работа - своего рода «разминка». Она необходима для того, чтобы вам было комфортнее проходить дальнейшее обучение на курсе, взаимодействовать с преподавателем и коллегами по обучению.

Шаг 1. Продумайте, что бы вы хотели рассказать о себе преподавателю и другим участникам обучения (как к вам можно обращаться, область ваших профессиональных достижений, личные интересы и увлечения). По каждому пункту

постарайтесь подготовить не более 5 фактов, будьте кратки и содержательны! При желании можно добавить фото.

Шаг 2. Свой ответ оформите в виде файла небольшого объема и отправьте преподавателю (возможен формат doc, pdf, ppt, html).

P.S. Приветствуется креативный, нестандартный подход к подаче информации!
Максимальный балл – 1

Практическая работа «Поиск примеров конфликтных ситуаций»

Уважаемые слушатели!

Шаг 1. Вспомните примеры из художественной литературы, фильмов, мультфильмов, где показан какой-либо конфликт. При желании можете привести собственный пример конфликтной ситуации.

Шаг 2. Свой ответ оформите в виде видео-файла или текста небольшого объема и отправьте преподавателю (возможен формат doc, pdf, ppt, html, mp4).

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Эффективный коммуникатор"

Уважаемые слушатели!

Мы познакомились с тем, что такое конструктивное общение, затронули тему этического поведения в деловой коммуникации, попытались разобраться с причинами конфликтов и приемами профилактики и управления конфликтной ситуацией.

Тема большая и сложная, но то, чтобы знания превратились в уверенные умения, понадобится время и практика! Поэтому так важно именно сейчас сделать первые шаги по пути к практическому применению новых знаний. С этой целью мы предлагаем Вам, опираясь на материалы лекций, сформулировать "Правила эффективного коммуникатора", т.е. те правила, которые лично Вы сможете применять уже сейчас, чтобы сделать Ваше общение, в том числе деловое, максимально комфортным, бесконфликтным и при этом - эффективным.

Пусть правил этих будет немного (не более 7!), но пусть они будут реальными и краткими, полезными (в жизни и в работе) и запоминающимися. Дерзайте! (Лучшие работы, с согласия авторов, мы разместим в нашем курсе как дополнительные учебные материалы).

Ваш ответ оформите в виде файла и отправьте на проверку преподавателю.

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Механизмы психологической защиты"

Уважаемые слушатели!

Выполняя эту работу, Вы выясните, насколько развиты у Вас механизмы психологической защиты и какие именно способы психологической защиты "включаются" у Вас в стрессовой ситуации. На первый взгляд, работа достаточно сложная, но если продвигаться шаг за шагом, Вы обязательно справитесь, а результаты, надеюсь, помогут Вам в дальнейшем! Итак:

Шаг 1. Распечатайте бланк для ответов на вопросы теста (файл "Бланк для ответов")

Шаг 2. Ответьте на вопросы теста (см. файл "Психологические защиты"). Всего в тесте 92 вопроса, отвечать нужно только "да" или "нет", быстро, не задумываясь. Отвечая, помечайте любым значком (например, обводите кружком) номера вопросов, на которые Вы дали ответ "да". Номера вопросов распределены по восьми

группам, в зависимости от механизма психологической защиты.

Шаг 3. Посчитайте, насколько активны (психологи говорят, посчитайте "напряженность") у Вас все восемь механизмов психологической защиты. Делаем это по формуле $n/N*100$, где n - количество Ваших положительных ответов в одной строке, N - количество вопросов в этой строке. Например, в строке "вытеснение" у Вас отмечено 2 ответа "да", всего в этой строке 11 номеров вопросов. Значит, напряженность механизма психологической защиты "вытеснение" высчитываем так: $2/11*100=18$.

Шаг 4. Определите, какие именно механизмы психологической защиты у Вас работают наиболее активно и часто (те, где число напряженности больше всего). Изучите описание этих механизмов, сравните Ваши активные защиты с наиболее и наименее конструктивными, по мнению психологов (см. файл "Психологические защиты").

Шаг 5. Посчитайте общую напряженность всех защит по формуле $n/92*100$, где n - сумма всех положительных ответов по опроснику.

Шаг 6. Полученный результат (общую напряженность всех защит) оформите в виде файла и отправьте преподавателю. Если у Вас возникнет желание прокомментировать свою работу над опросником и полученные результаты, напишите свои мысли в том же файле.

Шаг 7. Обсудите полученные результаты с преподавателем на онлайн-занятии, там же Вы сможете задать все возникшие вопросы или выполнить работу с опросником под руководством преподавателя, если у Вас не получилось сделать это самостоятельно.

Максимальный балл-1

Практическая работа "Умеем ли мы говорить о своих чувствах"

Уважаемые слушатели!

В ходе наших занятий мы неоднократно обсуждали вопрос о том, как важно уметь правильно высказывать свои чувства, определять свои эмоциональные состояния, а также уметь выслушивать собеседника, рассказывающего нам о своих переживаниях.

Цель предлагаемой контрольной работы как раз и состоит в том, чтобы понять, насколько у Вас развито умение понимать, что именно Вы чувствуете и подбирать нужные слова для описания своего внутреннего состояния. Ход работы:

Шаг 1. Внимательно прочитайте предлагаемый во вложенном файле материал.

Шаг 2. Распечатайте и заполните бланк для ответов.

Шаг 3. Посчитайте, оформите в виде файла и отправьте преподавателю полученный результат.

шаг 4. Обсудите с преподавателем на онлайн-занятии Ваш результат, также Вы сможете задать преподавателю все появившиеся в ходе работы вопросы и/или выполнить работу над опросником под руководством преподавателя, если у Вас не получилось сделать это самостоятельно.

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Приемы психологической помощи в психотравмирующей ситуации"

Уважаемые слушатели!

Отсылаем Вас к материалам лекции "Психологическая помощь в

психотравмирующей ситуации". Что необходимо сделать:

Шаг 1. Вспомните пример конфликтной ситуации, изображенной в каком-либо художественном фильме или литературном произведении (Обязательное условие - фильм или книга должны быть широко известны. Например: объяснение Татьяны и Евгения из поэмы "Евгений Онегин", сцена в кабинете из фильма "Служебный роман", какая-либо из "конфликтных" сцен фильма "Любовь и голуби". Ваш выбор ограничивается только этим условием, в остальном - полная свобода!).

Шаг 2. Проанализируйте, какие приемы используют участники ситуации, чтобы успокоить своего оппонента.

Шаг 3. Выполните небольшой самоанализ: имеете ли Вы склонность попадать в перечисленные в лекции "ловушки мышления", которые исподволь могут способствовать возникновению психотравмирующей ситуации. Вариант выполнения (если самоанализ кажется Вам слишком откровенным заданием, и Вы не готовы ни с кем делиться подобной информацией) - выскажите свое мнение о том, насколько часто в поведении окружающих людей Вы наблюдали подобные ловушки мышления в действии. Возможно, Вы назовете еще какие-либо подобные ловушки, из Вашего личного опыта.

Шаг 4. Свой ответ оформите в виде текстового файла небольшого объема и отправьте преподавателю.

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Матрица Эйзенхауэра"

Уважаемые слушатели!

Эта работа поможет нам задуматься о том, как мы можем поддержать сами себя, сделав свой организм более стрессоустойчивым. Вспомните материалы лекции, в которых говорилось о важной возможности уделять время себе и развивать свои способности к саморегуляции. Вопрос в том, где взять свободное время? Возможно, Вам поможет работа с "матрицей Эйзенхауэра". (Самые любознательные могут заодно разобраться, почему эта методика называется именно так. За ответ на этот вопрос - предусмотрен бонусный балл!) Итак:

Шаг 1. Заполните матрицу (см. прикрепленный к работе файл)

Шаг 2. Ответьте кратко на вопросы, предложенные в файле.

Шаг 3. Сделайте вывод - сколько именно времени Вы в состоянии освободить для себя, и на что Вы готовы потратить это время (с целью повышения своей стрессоустойчивости).

Шаг 4. Ваш ответ оформите в виде текстового файла и отправьте преподавателю.

Максимальный балл – 2, проходной балл – 1

Практическая работа. Эссе "Моя программа саморегуляции"

На предыдущем этапе, благодаря работе с матрицей Эйзенхауэра, Вы поняли, сколько времени в день Вы готовы выделить для того, чтобы постараться развить свои адаптивные способности. Предлагаем Вам выполнить следующую работу:

Шаг 1. Уточнить, сколько конкретно времени (минут, часов) Вы готовы выделить на эти практики, и когда именно (утром, в обеденный перерыв, после работы, перед сном и т.п.)

Шаг 2. Описать, какие именно практики Вы предполагаете выполнять и каких результатов ожидаете.

Шаг 3. (Для желающих, за выполнение этой части работы - бонусный балл, за

креативность - еще один бонусный балл!) Придумать текст для аутотренинга (утреннего, вечернего, на работе и пр.). Текст может быть смешным, неожиданным, в стихах (мы ничем не ограничиваем Вашу фантазию - приветствуем все варианты)! Шаг 4. Ваш ответ оформите в виде файла и пришлите преподавателю. Максимальный балл – 3, проходной балл - 1

После получения всех промежуточных зачетов согласно учебному плану слушатель допускается к итоговой аттестации по программе. Итоговая аттестация состоит в выполнении и защите итогового проекта (итоговой работы).

Итоговая работа

Уважаемые слушатели!

Надеемся, что в ходе занятий на нашем курсе Вы узнали новую и полезную для Вас информацию. Наша основная цель - постараться, чтобы полученные знания изменили жизнь каждого из Вас в лучшую сторону. Мы не сможем оставаться с Вами после окончания обучения, но предлагаем вместе с нами выполнить работу, которая поможет Вам сделать конкретные шаги по пути освобождения своей профессиональной и личной жизни от разрушительных последствий конфликтов и стрессов, по пути укрепления и сохранения ресурсов своего здоровья.

Итак, предлагаем Вам создать проект "Мои шаги к психологическому и физическому здоровью". Продумайте и напишите, что именно Вы можете изменить уже сейчас в своей жизни в лучшую сторону по 4 направлениям:

1. профилактика конфликтов на работе
2. комфортное и эффективное общение (в том числе с коллегами и клиентами)
3. профилактика (или освобождение от последствий) синдрома профессионального выгорания
4. поддержание оптимального уровня физического здоровья и самочувствия

Особое внимание! При написании своего текста лучше откажитесь от расплывчатых и неконкретных фраз, отдайте предпочтение кратким и четким действиям "делаю то-то и то-то".

Максимальная оценка за эту работу - 5 баллов (по 1 баллу за каждое из направлений и 1 балл бонусный, "за артистизм", как в фигурном катании, т.е. за нестандартную, креативную форму подачи материала).

Ответ оформите в виде файла и отправьте преподавателям. Кроме того, Вам предстоит рассказать о своем проекте преподавателям, мы вместе обсудим Вашу точку зрения, ответим на Ваши вопросы и, при необходимости, дадим рекомендации.

Руководитель программы:
кандидат технических наук



И.А. Волошина

Зам. директора ИПКПК



Т.В. Мартяшева

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины «Этика профессионального общения»

дополнительной образовательной программы
повышения квалификации

**«Социальный работник со знанием основ деловой коммуникации
и медиации (управления конфликтами)»**

Разработчик программы: *Т.В.Мартяшева*

Челябинск, 2024

1. Цели и задачи дисциплины. Целью освоения дисциплины является приобретение новых компетенций, необходимых для осуществления эффективного общения в профессиональной деятельности и конструктивного решения вопросов в процессе деловой коммуникации.

2. Краткое содержание дисциплины:

Понятие конструктивного общения. Этика профессионального общения. Этика коммуникации в цифровой среде. Конструктивная критика. Приемы эффективной деловой коммуникации и конструктивной критики

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	20
Контактная работа, в том числе:	11
Лекции (Л)	8
Практические занятия (ПЗ)	3
СРС	9
Вид итогового контроля	Проверка практических работ

4. Виды учебной работы дисциплины

4.1. Лекции

№ п/п	Наименование лекционного занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Понятие конструктивного общения	2
2	Этика профессионального общения	2
3	Этика коммуникации в цифровой среде	2
4	Конструктивная критика	2

4.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование практического занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Приемы эффективной деловой коммуникации и конструктивной критики	3

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы

1. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. - М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2016. -256 с.

2. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе // Социальнопсихологические проблемы производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова, Е. С. Кузьмин. М., 2014. С. 115-123
3. Донцов А.И., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 2006. С. 7-21.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 2011. - 96 с.
5. Измайлова М.А. Деловое общение. - М.: Дашков и К, 2014. - 298 с.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 2016. -365с.
7. Лабунская В.А., Менеджеричкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учебное пособие. - М. , 2014. - 288 с.
8. Ли Д. Практика группового тренинга: Вербальная и невербальная коммуникации: Совладание со стрессом, визуальная поддержка; Оценка результатов тренинга. / Пер. с англ. А. Маслоу. - СПб.: Питер, 2015. - 224 с.
9. Никандров В.В. Вербально - коммуникативные методы в психологии. - СПб.: Речь, 2014. - 411 с. 10. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие. Самара, 2013. 75с.
11. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 326 с.
12. Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. СПб., 2015. С. 53– 55. 13. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб, 2015. 237с.

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень используемого аппаратного обеспечения и технических средств обучения:

Вид занятия	Ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, обеспечивающие прохождение практики
лекции, практические занятия	онлайн	Требования к рабочему месту преподавателя и слушателя: стандартный персональный компьютер с выходом в интернет и оборудованием, необходимым для участия в онлайн-занятиях (веб-камера, микрофон, колонки, наушники). Рабочее место преподавателя и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером.

7. Процедура промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине слушатели выполняют практические работы.

Практическая работа «Самопрезентация/знакомство»

Уважаемые слушатели!

Эта работа - своего рода «разминка». Она необходима для того, чтобы вам было комфортнее проходить дальнейшее обучение на курсе, взаимодействовать с преподавателем и коллегами по обучению.

Шаг 1. Продумайте, что бы вы хотели рассказать о себе преподавателю и другим участникам обучения (как к вам можно обращаться, область ваших профессиональных достижений, личные интересы и увлечения). По каждому пункту постарайтесь подготовить не более 5 фактов, будьте кратки и содержательны! При желании можно добавить фото.

Шаг 2. Свой ответ оформите в виде файла небольшого объема и отправьте преподавателю (возможен формат doc, pdf, ppt, html).

P.S. Приветствуется креативный, нестандартный подход к подаче информации!

Максимальный балл – 1

Практическая работа «Поиск примеров конфликтных ситуаций»

Уважаемые слушатели!

Шаг 1. Вспомните примеры из художественной литературы, фильмов, мультфильмов, где показан какой-либо конфликт. При желании можете привести собственный пример конфликтной ситуации.

Шаг 2. Свой ответ оформите в виде видео-файла или текста небольшого объема и отправьте преподавателю (возможен формат doc, pdf, ppt, html, mp4).

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Эффективный коммуникатор"

Уважаемые слушатели!

Мы познакомились с тем, что такое конструктивное общение, затронули тему этического поведения в деловой коммуникации, попытались разобраться с причинами конфликтов и приемами профилактики и управления конфликтной ситуацией.

Тема большая и сложная, но то, чтобы знания превратились в уверенные умения, понадобится время и практика! Поэтому так важно именно сейчас сделать первые шаги по пути к практическому применению новых знаний. С этой целью мы предлагаем Вам, опираясь на материалы лекций, сформулировать "Правила эффективного коммуникатора", т.е. те правила, которые лично Вы сможете применять уже сейчас, чтобы сделать Ваше общение, в том числе деловое, максимально комфортным, бесконфликтным и при этом - эффективным.

Пусть правил этих будет немного (не более 7!), но пусть они будут реальными и краткими, полезными (в жизни и в работе) и запоминающимися. Дерзайте! (Лучшие работы, с согласия авторов, мы разместим в нашем курсе как дополнительные учебные материалы).

Ваш ответ оформите в виде файла и отправьте на проверку преподавателю.

Максимальный балл - 1

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины «Управление конфликтами в профессиональной
деятельности»

дополнительной образовательной программы
повышения квалификации

**«Социальный работник со знанием основ деловой коммуникации
и медиации (управления конфликтами)»**

Разработчик программы: *Т.В.Мартяшева*

Челябинск, 2024

1. Цели и задачи дисциплины. Целью освоения дисциплины является приобретение новых компетенций, необходимых для эффективного управления конфликтными ситуациями в профессиональной деятельности, а также для их профилактики.

2. Краткое содержание дисциплины:

Природа, причины и типы конфликтогенов. Конфликтогены. Управление конфликтами. Типология конфликтных личностей. Поведение человека в конфликтной ситуации. стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	20
Контактная работа, в том числе:	11
Лекции (Л)	8
Практические занятия (ПЗ)	3
СРС	9
Вид итогового контроля	Проверка практических работ

4. Виды учебной работы дисциплины

4.1. Лекции

№ п/п	Наименование лекционного занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Понятие конструктивного общения	2
2	Этика профессионального общения	2
3	Этика коммуникации в цифровой среде	2
4	Конструктивная критика	2

4.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование практического занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Приемы эффективной деловой коммуникации и конструктивной критики	3

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы

1. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. - М.: Институт Общегуманитарных исследований. 2016. -256 с.
2. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе // Социальнопсихологические проблемы

производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова, Е. С. Кузьмин. М., 2014. С. 115-123

3. Донцов А.И., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 2006. С. 7-21.

4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 2011. - 96 с.

5. Измайлова М.А. Деловое общение. - М.: Дашков и К, 2014. - 298 с.

6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 2016. -365с.

7. Лабунская В.А., Менеджерницкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учебное пособие. - М. , 2014. - 288 с.

8. Ли Д. Практика группового тренинга: Вербальная и невербальная коммуникации: Совладание со стрессом, визуальная поддержка; Оценка результатов тренинга. / Пер. с англ. А. Маслова. - Спб.: Питер, 2015. - 224 с.

9. Никандров В.В. Вербально - коммуникативные методы в психологии. - СПб.: Речь, 2014. - 411 с. 10. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие. Самара, 2013. 75с.

11. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 326 с.

12. Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. СПб., 2015. С. 53– 55. 13. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной, СПб, 2015. 237с.

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень используемого аппаратного обеспечения и технических средств обучения:

Вид занятия	Ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, обеспечивающие прохождение практики
лекции, практические занятия	онлайн	Требования к рабочему месту преподавателя и слушателя: стандартный персональный компьютер с выходом в интернет и оборудованием, необходимым для участия в онлайн-занятиях (веб-камера, микрофон, колонки, наушники). Рабочее место преподавателя и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером.

7. Процедура промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине слушатели выполняют практические работы.

Практическая работа «Самопрезентация/знакомство»

Уважаемые слушатели!

Эта работа - своего рода «разминка». Она необходима для того, чтобы вам было

комфортнее проходить дальнейшее обучение на курсе, взаимодействовать с преподавателем и коллегами по обучению.

Шаг 1. Продумайте, что бы вы хотели рассказать о себе преподавателю и другим участникам обучения (как к вам можно обращаться, область ваших профессиональных достижений, личные интересы и увлечения). По каждому пункту постарайтесь подготовить не более 5 фактов, будьте кратки и содержательны! При желании можно добавить фото.

Шаг 2. Свой ответ оформите в виде файла небольшого объема и отправьте преподавателю (возможен формат doc, pdf, ppt, html).

P.S. Приветствуется креативный, нестандартный подход к подаче информации!
Максимальный балл – 1

Практическая работа «Поиск примеров конфликтных ситуаций»

Уважаемые слушатели!

Шаг 1. Вспомните примеры из художественной литературы, фильмов, мультфильмов, где показан какой-либо конфликт. При желании можете привести собственный пример конфликтной ситуации.

Шаг 2. Свой ответ оформите в виде видео-файла или текста небольшого объема и отправьте преподавателю (возможен формат doc, pdf, ppt, html, mp4).

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Эффективный коммуникатор"

Уважаемые слушатели!

Мы познакомились с тем, что такое конструктивное общение, затронули тему этического поведения в деловой коммуникации, попытались разобраться с причинами конфликтов и приемами профилактики и управления конфликтной ситуацией.

Тема большая и сложная, но то, чтобы знания превратились в уверенные умения, понадобится время и практика! Поэтому так важно именно сейчас сделать первые шаги по пути к практическому применению новых знаний. С этой целью мы предлагаем Вам, опираясь на материалы лекций, сформулировать "Правила эффективного коммуникатора", т.е. те правила, которые лично Вы сможете применять уже сейчас, чтобы сделать Ваше общение, в том числе деловое, максимально комфортным, бесконфликтным и при этом - эффективным.

Пусть правил этих будет немного (не более 7!), но пусть они будут реальными и краткими, полезными (в жизни и в работе) и запоминающимися. Дерзайте! (Лучшие работы, с согласия авторов, мы разместим в нашем курсе как дополнительные учебные материалы).

Ваш ответ оформите в виде файла и отправьте на проверку преподавателю.

Максимальный балл - 1

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины **«Психологическая помощь при патологических
психических состояниях клиента»**

дополнительной образовательной программы
повышения квалификации

**«Социальный работник со знанием основ деловой коммуникации
и медиации (управления конфликтами)»**

Разработчик программы: *Т.В.Мартяшева*

Челябинск, 2024

1. Цели и задачи дисциплины. Целью освоения дисциплины является приобретение новых компетенций, необходимых для эффективного оказания первичной психологической помощи клиентам социальной службы, находящимся в предстрессовых/стрессовых психических состояниях.

2. Краткое содержание дисциплины:

Стресс в жизни и в профессиональной деятельности, понятие стресса, причины стресса, риски и последствия стресса для человека, методы первичной оценки психического состояния клиента, приемы психологической помощи в психотравмирующей ситуации, приемы саморегуляции с целью профилактики патологических психических состояний.

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	16
Контактная работа, в том числе:	7
Лекции (Л)	4
Практические занятия (ПЗ)	3
СРС	9
Вид итогового контроля	Проверка практических работ

4. Виды учебной работы дисциплины

4.1. Лекции

№ п/п	Наименование лекционного занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Стресс: понятие, причины, риски, последствия	2
2	Приемы психологической помощи/самопомощи в случаях патологических психических состояний	2

4.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование практического занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Профилактика негативных последствий стресса и приемы психологической помощи в психотравмирующих ситуациях	3

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы

1. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. - М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2016. -256 с.
2. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе // Социальнопсихологические проблемы производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова, Е. С. Кузьмин. М., 2014. С. 115-123
3. Донцов А.И., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 2006. С. 7-21.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 2011. - 96 с.
5. Измайлова М.А. Деловое общение. - М.: Дашков и К, 2014. - 298 с.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 2016. -365с.
7. Лабунская В.А., Менеджеричка Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учебное пособие. - М. , 2014. - 288 с.
8. Ли Д. Практика группового тренинга: Вербальная и невербальная коммуникации: Совладание со стрессом, визуальная поддержка; Оценка результатов тренинга. / Пер. с англ. А. Маслова. - СПб.: Питер, 2015. - 224 с.
9. Никандров В.В. Вербально - коммуникативные методы в психологии. - СПб.: Речь, 2014. - 411 с. 10. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие. Самара, 2013. 75с.
11. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 326 с.
12. Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. СПб., 2015. С. 53– 55. 13. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб, 2015. 237с.

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень используемого аппаратного обеспечения и технических средств обучения:

Вид занятия	Ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, обеспечивающие прохождение практики
лекции, практические занятия	онлайн	Требования к рабочему месту преподавателя и слушателя: стандартный персональный компьютер с выходом в интернет и оборудованием, необходимым для участия в онлайн-занятиях (веб-камера, микрофон, колонки, наушники). Рабочее место преподавателя и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером.

7. Процедура промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине слушатели выполняют практические работы.

Практическая работа "Приемы психологической помощи в психотравмирующей ситуации"

Уважаемые слушатели!

Отсылаем Вас к материалам лекции "Психологическая помощь в психотравмирующей ситуации". Что необходимо сделать:

Шаг 1. Вспомните пример конфликтной ситуации, изображенной в каком-либо художественном фильме или литературном произведении (Обязательное условие - фильм или книга должны быть широко известны. Например: объяснение Татьяны и Евгения из поэмы "Евгений Онегин", сцена в кабинете из фильма "Служебный роман", какая-либо из "конфликтных" сцен фильма "Любовь и голуби". Ваш выбор ограничивается только этим условием, в остальном - полная свобода!).

Шаг 2. Проанализируйте, какие приемы используют участники ситуации, чтобы усюконтить своего оппонента.

Шаг 3. Выполните небольшой самоанализ: имеете ли Вы склонность попадать в перечисленные в лекции "ловушки мышления", которые исподволь могут способствовать возникновению психотравмирующей ситуации. Вариант выполнения (если самоанализ кажется Вам слишком откровенным заданием, и Вы не готовы ни с кем делиться подобной информацией) - выскажите свое мнение о том, насколько часто в поведении окружающих людей Вы наблюдали подобные ловушки мышления в действии. Возможно, Вы назовете еще какие-либо подобные ловушки, из Вашего личного опыта.

Шаг 4. Свой ответ оформите в виде текстового файла небольшого объема и отправьте преподавателю.

Максимальный балл - 1

Практическая работа "Матрица Эйзенхауэра"

Уважаемые слушатели!

Эта работа поможет нам задуматься о том, как мы можем поддержать сами себя, сделав свой организм более стрессоустойчивым. Вспомните материалы лекции, в которых говорилось о важной возможности уделять время себе и развивать свои способности к саморегуляции. Вопрос в том, где взять свободное время? Возможно, Вам поможет работа с "матрицей Эйзенхауэра". (Самые любознательные могут заодно разобраться, почему эта методика называется именно так. За ответ на этот вопрос - предусмотрен бонусный балл!) Итак:

Шаг 1. Заполните матрицу (см. прикрепленный к работе файл)

Шаг 2. Ответьте кратко на вопросы, предложенные в файле.

Шаг 3. Сделайте вывод - сколько именно времени Вы в состоянии освободить для себя, и на что Вы готовы потратить это время (с целью повышения своей стрессоустойчивости).

Шаг 4. Ваш ответ оформите в виде текстового файла и отправьте преподавателю.

Максимальный балл – 2, проходной балл – 1

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Челябинский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Институт повышения квалификации и переподготовки кадров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины «Синдром профессионального выгорания социального
работника»

дополнительной образовательной программы
повышения квалификации

**«Социальный работник со знанием основ деловой коммуникации
и медиации (управления конфликтами)»**

Разработчик программы: *Т.В.Мартяшева*

Челябинск, 2024

1. Цели и задачи дисциплины. Целью освоения дисциплины является приобретение новых компетенций, необходимых для эффективного распознавания и профилактики синдрома профессионального эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социального работника..

2. Краткое содержание дисциплины:

Синдром профессионального эмоционального выгорания, причины, динамика развития, самодиагностика признаков профессионального выгорания, понятие и виды профессиональной деформации.

3. Объем и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	16
Контактная работа, в том числе:	7
Лекции (Л)	4
Практические занятия (ПЗ)	3
СРС	9
Вид итогового контроля	Проверка практических работ

4. Виды учебной работы дисциплины

4.1. Лекции

№ п/п	Наименование лекционного занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Синдром профессионального эмоционального выгорания. Самодиагностика признаков эмоционального выгорания	2
2	Понятие и виды профессиональной деформации	2

4.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование практического занятия	Трудоёмкость (час.)
1	Профилактика синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации	3

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Список рекомендуемой литературы

1. Андрианов М.С. Невербальная коммуникация. - М.: Институт Общегуманитарных исследований, 2016. -256 с.

2. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе // Социальнопсихологические проблемы производственного коллектива / Отв. ред. Е. В. Шорохова, Е. С. Кузьмин. М., 2014. С. 115-123
3. Донцов А.И., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. Практическая социальная психология как область профессиональной деятельности // Введение в практическую социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 2006. С. 7-21.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 2011. - 96 с.
5. Измайлова М.А. Деловое общение. - М.: Дашков и К, 2014. - 298 с.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 2016. -365с.
7. Лабунская В.А., Менеджеричкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учебное пособие. - М. , 2014. - 288 с.
8. Ли Д. Практика группового тренинга: Вербальная и невербальная коммуникации: Совладание со стрессом, визуальная поддержка: Оценка результатов тренинга. / Пер. с англ. А. Маслова. - СПб.: Питер, 2015. - 224 с.
9. Никандров В.В. Вербально - коммуникативные методы в психологии. - СПб.: Речь, 2014. - 411 с.
10. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: Учебное пособие. Самара, 2013. 75с.
11. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 326 с.
12. Психологические проблемы психогигиены, психопрофилактики и медицинской деонтологии. СПб., 2015. С. 53– 55.
13. Психологическая помощь и консультирование в практической психологии / Под ред. М. К. Тутушкиной. СПб, 2015. 237с.

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Перечень используемого аппаратного обеспечения и технических средств обучения:

Вид занятия	Ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, обеспечивающие прохождение практики
лекции, практические занятия	онлайн	Требования к рабочему месту преподавателя и слушателя: стандартный персональный компьютер с выходом в интернет и оборудованием, необходимым для участия в онлайн-занятиях (веб-камера, микрофон, колонки, наушники). Рабочее место преподавателя и обучающегося должно быть оборудовано персональным компьютером.

7. Процедура промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины:

В качестве промежуточной аттестации по дисциплине слушатели выполняют практические работы.

Практическая работа. Эссе "Моя программа саморегуляции"

На предыдущем этапе, благодаря работе с матрицей Эйзенхауэра, Вы поняли, сколько времени в день Вы готовы выделить для того, чтобы постараться развить свои адаптивные способности. Предлагаем Вам выполнить следующую работу:

Шаг 1. Уточнить, сколько конкретно времени (минут, часов) Вы готовы выделить на эти практики, и когда именно (утром, в обеденный перерыв, после работы, перед сном и т.п.)

Шаг 2. Описать, какие именно практики Вы предполагаете выполнять и каких результатов ожидаете.

Шаг 3. (Для желающих, за выполнение этой части работы - бонусный балл, за креативность - еще один бонусный балл!) Придумать текст для аутотренинга (утреннего, вечернего, на работе и пр.). Текст может быть смешным, неожиданным, в стихах (мы ничем не ограничиваем Вашу фантазию - приветствуем все варианты!)

Шаг 4. Ваш ответ оформите в виде файла и пришлите преподавателю.

Максимальный балл – 3, проходной балл - 1