

Общество с ограниченной ответственностью

«Автокомплекс «ЕвроАвто»

УТВЕРЖДАЮ:



Генеральный директор
ООО «Автокомплекс «ЕвроАвто»
_____ М.М. Богданов
Приказ № 01-09/23
от «01» сентября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА

"ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С КОНФЛИКТОМ"

Категория учащихся: взрослые

направленность: социально-гуманитарная
уровень: базовый
срок реализации: 16 ак. часов

Программа составлена Шавловским Н.В.

Санкт-Петербург 2023 г

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	6
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА (учебно-тематический план и календарный учебный график)	7
КОНТРОЛЬ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ.....	9
ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	9

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа обучения решению конфликтных ситуаций и рассчитана на взрослых, которым приходится сталкиваться с конфликтами в повседневной жизни. Программа подразумевает формирование у участников понимания конфликтов и их потенциальных причин, а также предлагает современные стратегии и тактики для нахождения, урегулирования и достижения конструктивных результатов в конфликтах.

Обучение по программе проходит в формате лекций и практических занятий, в рамках которого участники получают теоретические знания, развитие практических умений и навыков, которые помогут им эффективно решать конфликтные ситуации.

Программа предлагает рассматривать конфликтные ситуации с опорой на такие важные темы, как эмоциональный интеллект, управление стрессом в конфликтных ситуациях. Участники научатся анализировать корни конфликта, рассматривать его с различных точек зрения и искать варианты, способствующие взаимопониманию и сотрудничеству.

Программа подразумевает практическое обучение, включая выполнение упражнений на основе теоретических знаний, анализ случаев из реальной жизни. Это позволит участникам освоить техники и методы, которые можно применить в различных ситуациях, от простых конфликтов до межличностных противоречий.

В конце обучения проводится итоговое занятие на закрепление умения решать конфликтные ситуации с помощью изученных методик и техник.

По окончании обучения учащиеся получают не только необходимые знания и навыки, но и уверенность в собственных силах, а также способность эффективно управлять и разрешать конфликты в любых сферах жизни.

Цель программы:

овладение знаниями и практическими техниками, умением их применять при решении конфликтов в жизненных ситуациях.

Настоящая программа ставит перед собой решение следующих основных задач:

Обучающие:

знакомство с основами понятия Эмоциональный интеллект, видами и симптомами стресса, техниками и методиками по эффективному выходу из конфликта;
формирование знаний о базовых эмоциях, о поведении в конфликтах.

Развивающие:

формирование и развитие умений и навыков эффективного разрешения конфликтных ситуаций с применением изученных техник и методик;
развитие уверенности в собственных силах, способности эффективно управлять и разрешать конфликты в любых сферах жизни.

Воспитательные:

воспитание стремления к построению гармоничных отношений с окружающими.

Направленность программы: социально-гуманитарная.

Основные особенности программы, отражающие ее актуальность и педагогическую целесообразность

Программа способствует развитию личностного роста учащихся и позволяет найти выходы и решения из сложных ситуаций, возникающих в социально-коммуникативной сфере. В ходе обучения учащиеся получают знания об эмоциональной сфере, о том, что эмоциями можно и полезно управлять, о том, что существуют различные виды стресса. Практические занятия в ходе обучения посвящены применению полезных техник и методик. Знание об этапах развития стрессового состояния и симптомах стресса помогут формированию у учащихся умений в применении техник для снятия стресса.

Ожидаемые результаты:

Этот курс разработан специально для людей, которые в повседневной жизни встречаются со сложными случаями в коммуникационной сфере, курс нацелен на то, чтобы помочь им решать конфликтные ситуации с помощью определенных техник и методик.

Кроме того, настоящий курс позволяет глубже понять корни возникновения конфликтных ситуаций и научиться различать особенности конфликтного поведения и на базовом уровне управлять эмоциями с целью их предотвращения.

По окончании курса учащиеся будут уметь:

- определять собственные эмоции в конфликтной ситуации;
- управлять собственными эмоциями;
- определять эмоции собеседника и направлять собственные усилия на управление ими;
- применять техники и методики управления поведением в конфликте.

Общее количество часов обучения: 16 аудиторных академических часов, в том числе 10 часов аудиторной работы, 6 часов практических занятий, включая итоговое занятие.

Форма обучения: очная

Режим занятий: 16 академических часов.

Категория учащихся – курс предназначается для всех категорий с 18 лет, без требования к уровню образования.

Комплекс организационно-педагогических условий

Условия реализации программы

Занятия по программе проводятся в отдельном учебном кабинете.

Организация образовательного процесса

Язык реализации – государственный язык Российской Федерации.

Форма обучения – очная. Занятие проводится в формате лекций по каждому разделу

учебной программы и практических занятий. Форма организации образовательной деятельности – групповая.

На занятиях применяется дифференцированный, индивидуальный подход к каждому учащемуся.

Количество в группе – не более 16 человек.

Обучение проводится в течение 4 дней: по 4 академических часа 4 раза в неделю, 16 академических часов с перерывом на кофе-паузу (15 минут).

Организационно-педагогические условия

Реализация программы обучения осуществляется в ходе изучения тем на основе учебно-тематического плана, что способствует усвоению учебного материала и формированию у учащихся соответствующих знаний, умений и навыков.

Основные виды работы с группой: лекции в соответствии с разделами учебной программы и практические занятия на закрепление полученных знаний.

В практических занятиях учащимся предлагается самостоятельное выполнение заданий с применением методик, техник, о которых рассказывается в ходе лекции. Для повышения активности учащихся в практических занятиях по изучаемым вопросам используется диалоговая форма, различные активные формы, а также учебно-методические материалы из учебных, методических и справочных пособий.

Методическое обеспечение

Для обеспечения высокого качества обучения используются современные технологии, интернет, учебно-методические материалы.

Для самостоятельного изучения и закрепления знаний участникам выдаются рабочие тетради.

Материально-техническое обеспечение:

Стулья – по количеству участников.

Стол для ведущего.

Доска / флипчарт.

Персональный компьютер – ноутбук HP Probook intel Core i5.

Устройство вывода изображения (проектор) NEC.

Раздаточный материал: рабочая тетрадь «Эффективная работа с конфликтом».

Кадровое обеспечение программы

Требования к квалификации педагогических кадров:

- Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки» или

- Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иного направления подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования по направлению подготовки «Образование и педагогические науки».

- Отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Название модуля	Всего, ак.ч	в том числе (ак.ч.):		
			Лекционное занятие	Практическое занятие	Форма контроля
1	Эмоциональный интеллект. Базовые эмоции	2	2		
2	Управление эмоциями. Модель рационального управления	2	1	1	Текущий Устный опрос
3	Стресс и стрессменеджмент. Виды стресса	1	1		
4	Развитие стрессового состояния у человека. Симптомы стресса	3	3		
5	Методики снятия стресса	2		2	текущий Устный опрос
6	Конфликты. Типичное поведение людей в конфликтах	2	2		
7	Метод решения конфликтов «4 шага»	2	1	1	текущий Устный опрос
8	Итоговое занятие по решению кейсов	2		2	
	Итого по курсу:	16	10	6	

3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

К ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩЕЙ ПРОГРАММЕ

" ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА С КОНФЛИКТОМ "

Программа обучения решениям конфликтных ситуаций и рассчитана на взрослых, которым приходится сталкиваться с конфликтами в повседневной жизни. Программа подразумевает формирование у участников понимания конфликтов и их потенциальных причин, а также предлагает современные стратегии и тактики для нахождения, урегулирования и достижения конструктивных результатов в конфликтах.

Обучение по программе проходит в формате лекций и практических занятий, в рамках которого участники получают теоретические знания, развитие практических умений и навыков, которые помогут им эффективно решать конфликтные ситуации.

Программа предлагает рассматривать конфликтные ситуации с опорой на такие важные темы, как эмоциональный интеллект, стрессменеджмент и управление стрессом в конфликтных ситуациях. Участники научатся анализировать корни конфликта, рассматривать его с различных точек зрения и искать варианты, способствующие взаимопониманию и сотрудничеству.

Программа подразумевает практическое обучение, включая выполнение упражнений на основе теоретических знаний, анализ случаев из реальной жизни. Это позволит участникам освоить техники и методы, которые можно применить в различных ситуациях, от личных конфликтов до межличностных противоречий.

В конце обучения проводится итоговое занятие на закрепление умения решать конфликтные ситуации с помощью изученных методик и техник.

По окончании обучения учащиеся получают не только необходимые знания и навыки, но и уверенность в собственных силах, а также способность эффективно управлять и разрешать конфликты в любых сферах жизни.

Календарный учебный график

Год обучения	Дата начала занятий	Дата окончания занятий	Количество учебных недель	Количество учебных дней	Количество учебных часов	Режим занятий
2023	04.12	07.12	1	4	16	4 раза в неделю по 4 часа

Раздел 1. Эмоциональный интеллект. Базовые эмоции

Лекция: 2 часа

Основы понятия Эмоциональный интеллект; комплекс базовых эмоций; основы обработки информации, содержащейся в эмоциях; знакомство с понятием, обозначающим эмоциональный отклик на состояние собеседника, с речевыми оборотами, которые позволяют выражать сочувствие, понимание состояния другого человека.

Раздел 2. Управление эмоциями. Модель рационального управления

Лекция: 1 час

Базовое понятие Управление эмоциями; знакомство с алгоритмом управления эмоциями, с Моделью рационального управления ABC, где А— активирующее событие (activating experience), В — личные убеждения (beliefs) либо способы оценки событий, С — последствия (consequences);

Практика: 1 час

Отработка участниками алгоритма управления эмоциями; практика применения Модели рационального управления (ABC) с определением А — описание ситуации, которая мешает общению, заставляет переживать сильную негативную эмоциональную реакцию, В – собственные убеждения по поводу ситуации, которые запускают эмоции, С — описание своего поведения и эмоций, возникающих постоянно в этой ситуации, которые хотелось бы изменить.

Раздел 3. Стресс и стрессменеджмент. Виды стресса

Лекция: 1 час

Основы знаний о стрессе — общей неспецифической реакции организма на физическое или психологическое воздействие, а также соответствующее состояние нервной системы организма или организма в целом; о видах и подвидах стресса: физиологическом и психологическом, подвиды последнего — информационный и эмоциональный.

Раздел 4. Развитие стрессового состояния у человека. Симптомы стресса

Лекция: 3 часа

Этапы развития стрессового состояния у человека, такие как стадия мобилизации и возбуждения, стадия выработки сопротивления, напряжения, стадия истощения; пояснение физиологических, социальных и психологических факторов, переводящих нормальную реакцию организма в разрушающую реакцию; стрессовые реакции на стрессогенные ситуации, симптомы стресса; индивидуальные различия стрессовой ситуации; симптомы выгорания у активных людей в их деятельности.

Раздел 5. Методики снятия стресса

Практика: 2 часа

Проработка участниками соотнесения симптомов стресса и направлений в его снятии; отработка методов первой помощи, если острая стрессовая ситуация случилась в помещении или вне его; отработка умения применять методы быстрого снятия стресса; практика создания позитивных утверждений, создающих правильный психологический настрой в качестве профилактики стресса; проработка участниками техник реагирования на критику и обвинения, а также помогающих избежать конфликта в сложных социально-бытовых ситуациях.

Раздел 6. Конфликты. Типичное поведение людей в конфликтах

Лекция: 2 часа

Основы знаний о том, что такое конфликт, о его значении в жизни людей и в организации, о необходимости выработать способы конструктивного разрешения конфликтов; знакомство с признаками типичного поведения людей в конфликтах, таких как соперничество (конкуренция), приспособление (уступка), компромисс, избегание, сотрудничество.

Раздел 7. Метод решения конфликтов «4 шага»

Лекция: 1 час

Практика: 1 час

Отработка различных способов разрешения конфликтных ситуаций; практика применения метода «Четыре шага», который включает: присоединение, прояснение проблемы, обсуждение вариантов и аргументация, решение; отработка участниками, на примерах из жизни, принципов конструктивного спора и запрещённых в споре приёмов.

Раздел 8. Итоговое занятие. Решение кейсов

Решение примеров реальных конфликтных ситуаций; применение ранее изученных техник и методик, таких как Модель рационального управления, методы первой помощи, методы быстрого снятия стресса, практика создания позитивных утверждений, техники реагирования на критику и обвинения; устная обратная связь участникам.

4. КОНТРОЛЬ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

В ходе обучения осуществляется два вида контроля: текущий и итоговый.

1. Текущий контроль осуществляется педагогом дополнительного образования. Форму текущего контроля определяет педагог с учетом контингента учащихся, содержания темы и задания. Текущий контроль может проводиться в форме обратной связи учащемуся.
2. Итоговый контроль осуществляется педагогом дополнительного образования на итоговом занятии при решении практических кейсов. По итогам занятия каждый участник получает обратную связь от преподавателя.

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Реализация программы обучения осуществляется в ходе изучения тем на основе учебно-тематического плана, что способствует усвоению учебного материала и формированию у учащихся соответствующих знаний, умений и навыков.

Основные виды работы с группой: лекции в соответствии с разделами учебной программы и практические занятия на закрепление полученных знаний.

В практических занятиях учащимся предлагается самостоятельное выполнение заданий с применением методик, техник, о которых рассказывается в ходе лекции. Для повышения активности учащихся в практических занятиях по изучаемым вопросам используется диалоговая форма, различные активные формы, а также учебно-методические материалы из учебных, методических и справочных пособий.

5.1. ЛИТЕРАТУРА

1. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2022. - 544 с.- ISBN: 978-5-00146-211-8
2. Платонов Ю. П. Психология конфликтного поведения / Ю. П. Платонов. - СПб.: Речь, 2009. - 544 с.- ISBN 978-5-9268-0777-8
3. Сандомирский М. Защита от стресса / М. Сандомирский. - СПб.: Питер, 2008. - 256 с.- ISBN: 978-5-388-00105-4
4. Сапольски Р. Психология стресса / Р. Сапольски. - СПб.: Питер, 2022. - 480 с.- ISBN: 978-5-4461-1370-5
5. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - СПб.: Питер, 2022. - 866 с.- ISBN: 978-5-4461-0896-1