

Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
АНО «ЦРСВ»

_____ М.А. Вакуленко

«__» _____ 20__

М.П.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА:

*дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации*

**«Эффективное управление конфликтами и
противодействие манипуляциям»**

Москва, 2024 г.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Разработчики, авторы-составители дополнительной образовательной программы:

Начальник отдела обучения и развития _____ /А.Н. Михеева/
(подпись) (расшифровка)

Главный эксперт учебно-методического отдела _____ /О.Г. Осипова/
(подпись) (расшифровка)

Начальник учебно-методического отдела _____ /М.М. Бруева/
(подпись) (расшифровка)

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Дополнительная образовательная программа – дополнительная профессиональная программа - программа повышения квалификации (далее – Программа) включает комплект документов:

Приложение №1 «Общая характеристика».

Приложение №2 «Учебный план».

Приложение №3 «Календарный учебный график».

Приложение №4 «Рабочая программа учебного модуля».

Приложение №5 «Оценочные материалы промежуточной и итоговой аттестации».

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №1
к комплекту документов
по дополнительной образовательной программе

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
*дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации*

**«Эффективное управление конфликтами и противодействие
манипуляциям»**

Вид дополнительной образовательной программы (далее – ДОП): дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации (далее – ДПП).

Нормативно-правовую основу разработки ДПП составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- постановление Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов от 22.04.2015 № ВК 1032/06.

Форма обучения: очно-заочная.

Формат ДОП: с использованием дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Форма реализации ДОП (форма организации учебного процесса): модульная.

Реализация программы направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности.

Целевая аудитория ДОП: руководители.

Категория поступающих на ДОП: к освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование; получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

Пререквизиты: нет.

Форма и формат вступительного испытания (отбора): не требуется.

Трудоемкость ДОП: 16 академических часов (в том числе 9 аудиторных часов).

Минимальный срок обучения по ДОП: 3 дня.

Язык ДОП: русский.

Цель ДОП: формирование у обучающихся знаний, умений и навыков, необходимых в профессиональной деятельности – совершенствование практических конфликтологических компетенций в области управления конфликтами, обеспечения эффективного управления конфликтами и противодействия манипуляциям.

В Программе обучающимися будут отработаны приемы управления конфликтами и межличностного взаимодействия, а также воздействия на социально-психологический климат в команде для достижения поставленных целей.

Нормативный документ, определяющий характеристики новой квалификации:

- Приказ Минтруда России от 09.03.2022 N 109н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом».

Перечень профессиональных компетенций и их описание в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- выявление манипулятивного поведения и улаживание конфликтов (ПК-1);
- поддержание здорового климата в коллективе (ПК-2);
- контроль поведения в конфликтных ситуациях (ПК-3).

Планируемые результаты обучения по ДОП:

Выпускники программы должны:

Знать:

- техники коммуникации для улаживания конфликтов;
- формы проявления пассивно-агрессивного поведения;
- причины возникновения гнева.

Уметь:

- выявлять манипулятивное поведение;
- предотвращать токсичное поведение в команде;
- предупреждать возникновение гнева.

Владеть:

- навыками своевременного реагирования на конфликтные ситуации;
- навыками корректного реагирования на пассивно-агрессивное поведение в профессиональной среде;
- навыками выражения своих эмоций с учетом партнерской позиции в конфликте.

Лицам, успешно освоившим ДПП и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о квалификации установленного образца – удостоверение о повышении квалификации.

Педагогический состав ДОП:

Реализация ДПП обеспечивается преподавательским составом АНО «ЦРСВ» и (или) лицами, привлекаемыми на условиях договора гражданско-правового характера. Преподавательский состав удовлетворяет следующим условиям: наличие высшего профессионального образования и значительный опыт практической деятельности в соответствующей сфере.

Учебно-методическое обеспечение:

Образовательный процесс обеспечивается учебными, учебно-методическими, демонстрационными материалами.

При дистанционном обучении учебные и учебно-методические материалы доступны через электронные ресурсы (электронную информационную образовательную среду: образовательный портал). Дистанционное обучение реализуется для слушателя, имеющего доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет) и располагающего учебным местом, оснащенным персональным компьютером. Доступ к программе повышения квалификации предоставляется по индивидуальному логину и паролю обучающегося.

Основная литература:

Андрян, А. Переводчик с пассивно-агрессивного на общечеловеческий / А. Андрян. – Издательство Феникс, 2023. – 187 с.

Балашова, А. Матрица манипуляций / А. Балашова. - Издательство АСТ, 2023. – 240 с.

Гриценко, О. Пассивная агрессия / О. Гриценко. – Издательство Бомбора, 2023. – 240 с.

Доценко, Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. – Издательство МГУ, 1997. – 344 с.

Иванов, А. Аутентичная коммуникация / А. Иванов, С. Шедина. – Альпина Пабlishер, 2022. – 172 с.

Кара-Мурза, С. Г. Манипуляция сознанием / С. Г. Кара-Мурза. – Издательство Родина, 2023. – 432 с.

Тафрейд, Р.Ч. Управление гневом для всех / Р. Ч. Тафрейд, Г. Кассинов. – ИГ «Весь», 2024. – 320 с.

Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В. П. Шейнов. – Издательство Питер, 2022. – 384 с.

Щербинина, Ю. В. Речевая защита / Ю. В. Щербинина. – Издательство Форум, 2012. – 304 с.

Эллис, А. Управление гневом / А. Эллис, Р. Ч. Тафрейд. – Издательство Питер, 2022. – 288 с.

Материально-техническое обеспечение:

Учебная аудитория, соответствующая обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб, оснащенная необходимым технологическим оборудованием и программным обеспечением (персональные компьютеры с доступом к сети Интернет, мультимедийный проектор, экран, доска, маркер).

Для проведения занятий с применением дистанционных образовательных технологий предусмотрена соответствующая материально-техническая база: каналы связи, подключение к сети Интернет; система дистанционного обучения; программное обеспечение; учебно-методические материалы в электронном виде.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №2
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации

«Эффективное управление конфликтами и противодействие манипуляциям»

Трудоемкость программы: 16 академических часов (*в том числе 9 ауд. час.*)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

15.07.24 12:30 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

№ п/п	Названия учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей / Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	Трудоемкость		Объем контактной работы (акад. ч.):						Самостоятельная работа (акад.ч.)	Виды текущего контроля	Форма промежуточной аттестации
		в зач. ед.	в акад. ч.	Аудиторная работа (акад.ч.)				Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО, в том числе в полном объеме (акад. ч.)				
				всего акад. ч.:	лекции	практические занятия	иные виды занятий	синхр.	асинхр.			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.	Модуль 1. Конфликты: хороший, плохой, злой											
1.1	Виды манипулятивных систем		4	3	1	2				1		зачет
1.2	Алгоритм противодействия манипуляциям											
2.	Модуль 2. Здоровый климат в коллективе: как не допустить распространение токсичности											
2.1	Понятие пассивной агрессии		5	3	1	2				2		зачет
2.2	Инструменты противодействия пассивной агрессии											
3.	Модуль 3. Я в конфликте: как управлять гневом											
3.1	Виды реакций и эмоций		5	3	1	2				2		зачет
3.2	Саморефлексия как инструмент сохранения спокойствия											
	ВСЕГО:		14	9	3	6				5		
ИА	Итоговая аттестация:		2							2		зачет
1	Итоговое тестирование		2							2		
	ИТОГО:		16	9	3	6				7		

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №3
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

*дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации*

**«Эффективное управление конфликтами и
противодействие манипуляциям»**

№ п/п	Названия тем учебных предметов, курсов, дисциплин, разделов, модулей	1 день	2 день	3 день	4 день
1	Модуль 1. Конфликты: хороший, плохой, злой				
2	Промежуточная аттестация	зачет			
3	Модуль 2. Здоровый климат в коллективе: как не допустить распространение токсичности				
4	Промежуточная аттестация		зачет		
5	Модуль 3. Я в конфликте: как управлять гневом				
6	Промежуточная аттестация			зачет	
7	Итоговая аттестация				ИТОГОВЫЙ зачет

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №4
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного Модуля 1
«Конфликты: хороший, плохой, злой»

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации

**«Эффективное управление конфликтами и противодействие
манипуляциям»**

Москва, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакуленко Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

15.07.24 12:30 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277
Действует с 11.03.24 по 11.06.25

1. Аннотация рабочей программы учебного модуля

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить новые компетенции в сфере межличностного взаимодействия в процессе управления конфликтами с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: первый изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Эффективное управление конфликтами и противодействие манипуляциям» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области выявления манипулятивного поведения.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование знаний о техниках коммуникации, способствующих улаживанию конфликтов;
- формирование умений выявлять манипулятивное поведение;
- формирование навыков своевременного реагирования на конфликтные ситуации.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Управление персоналом организации Код № 07.003	Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала: <i>выявление манипулятивного поведения и улаживание конфликтов (ПК-1)</i>	техники коммуникации для улаживания конфликтов	выявлять манипулятивное поведение	навыками своевременного реагирования на конфликтные ситуации

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 4 академических часа, из них обучение с использованием ДОТ и (или) электронного обучения (далее – ЭО) – 1 академический час.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (академических часов)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (академических часов)
Контактные виды занятий, в том числе:	3	
Лекции	1	
Семинарские занятия		
Практические занятия	2	
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
Самостоятельная работа		0,5

Промежуточная аттестация		0,5
---------------------------------	--	-----

Методы проведения контактных занятий: объяснение, метод иллюстраций, учебная дискуссия, работа в учебных группах от 5 человек, мозговой штурм, ролевая игра.

- 2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.
- 2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): с использованием ДОТ.

3. Содержание учебного модуля

Тема 1. Виды манипулятивных систем

Природа и причины манипуляции. Признаки манипуляции. Типы манипуляции. Типы манипуляторов. Типы манипулятивных систем. Последствия манипуляции. Внешние и внутренние проблемы, возникающие при использовании технологии манипулирования.

Тема 2. Алгоритм противодействия манипуляциям

Формы манипулятивной коммуникации. Наиболее распространенные техники манипулирования: трюизмы, допущения, противопоставления, выбор без выбора, якорная техника, благосклонность, похвала, тщеславие, близкое знакомство, наличие ассоциаций. Нейтрализация манипуляций. Техники, позволяющие участнику переговоров справиться с нежелательным вербальным поведением партнёра: конструктивный блеф, перераспределение ролей, повторы, нейтрализация вредных вопросов. Правила поведения с манипуляторами.

4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Модуль 1. Конфликты: хороший, плохой, злой	- изучение теоретического материала (лонгрида); - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде.	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

- 5.1. При реализации учебного модуля используются: ЭО, ДОТ.

6. Оценивание

- 6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме тестирования.

7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

- 8.1. Основная литература:

Балашова, А. Матрица манипуляций / А. Балашова. - Издательство АСТ, 2023. – 240 с.

Доценко, Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. –

Издательство МГУ, 1997. – 344 с.

Кара-Мурза, С. Г. Манипуляция сознанием / С. Г. Кара-Мурза. – Издательство Родина, 2023. – 432 с.

Шейнов, В. П. Манипулирование и защита от манипуляций / В. П. Шейнов. – Издательство Питер, 2022. – 384 с.

9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
	Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №4
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного Модуля 2
**«Здоровый климат в коллективе: как не допустить распространение
токсичности»**

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации
**«Эффективное управление конфликтами и противодействие
манипуляциям»**

Москва, 2024 г.

1. Аннотация рабочей программы учебного модуля

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить новые компетенции в сфере влияния на социально-психологический климат в команде в процессе управления конфликтами с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: второй изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Эффективное управление конфликтами и противодействие манипуляциям» в соответствии с учебным планом.

1.3. Пререквизиты: нет.

2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области формирования здорового климата в коллективе.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование понимания особенностей манипулятивного поведения;
- формирование умений поддержания здорового климата в коллективе;
- формирование навыков контроля поведения в конфликтных ситуациях.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы)) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Управление персоналом организации Код № 07.003	Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала: <i>поддержание здорового климата в коллектив (ПК-2).</i>	формы проявления пассивно-агрессивного поведения	предотвращать токсичное поведение в команде	навыками выражения своих эмоций с учетом взаимоуважения и партнерской позиции в конфликте

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 5 академических часов, из них обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО – 2 академических часов.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (академических часов)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (академических часов)
Контактные виды занятий, в том числе:	3	
Лекции	1	
Семинарские занятия		
Практические занятия	2	
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
Самостоятельная работа		1

Промежуточная аттестация		1
---------------------------------	--	---

Методы проведения контактных занятий: объяснение, метод иллюстраций, учебная дискуссия, работа в учебных мини-группах, мозговой штурм, рефлексия, ролевая игра.

- 2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.
- 2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): с использованием ДОТ.

3. Содержание учебного модуля

Тема 1. Понятие пассивной агрессии

Понятие агрессии. Виды проявления агрессии. Особенности пассивной агрессии. Причины пассивной агрессии. Примеры выявления пассивной агрессии на ранней стадии: молчаливое обращение, промедление, двусмысленные комплименты, сарказм, цинизм, покровительственные комментарии, негативные комментарии, интонации и выражение лица, демонстративное игнорирование.

Тема 2. Инструменты противодействия пассивной агрессии

Работа над собой для снижения пассивной агрессии:

- признать наличие у себя пассивной агрессии;
- разрешить себе заходить в прямой конфликт;
- говорить о том, что не нравится;
- понять, что именно вызывает раздражение;
- не накручивать себя, не смешивать разные конфликты;
- взять паузу и посмотреть на себя со стороны;
- тренироваться выражать свои мысли.

Варианты поведения с пассивно-агрессивными коллегами.

4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Модуль 2. Здоровый климат в коллективе: как не допустить распространение токсичности	- изучение теоретического материала (лонгрида); - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде.	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

5.1. При реализации учебного модуля используются: электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

6. Оценивание

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме тестирования.

7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

8.1. Основная литература:

Андрьян, А. Переводчик с пассивно-агрессивного на общечеловеческий / А. Андрьян. – Издательство Феникс, 2023. – 187 с.

Гриценко, О. Пассивная агрессия / О. Гриценко. – Издательство Бомбора, 2023. – 240 с.

Щербинина, Ю. В. Речевая защита / Ю. В. Щербинина. – Издательство Форум, 2012. – 304 с.

9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
	Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №4
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебного Модуля 3
«Я в конфликте: как управлять гневом»

дополнительной профессиональной программы – программы повышения квалификации
**«Эффективное управление конфликтами и противодействие
манипуляциям»**

Москва, 2024 г.

1. Аннотация рабочей программы учебного модуля

1.1. Краткая характеристика рабочей программы: рабочая программа направлена на формирование у обучающихся необходимого уровня знаний, умений и навыков, позволяющих развить новые компетенции в сфере управления конфликтами с совершенствованием профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

1.2. Место учебного модуля в учебном плане: третий изучаемый модуль дополнительной профессиональной программы - программы повышения квалификации «Эффективное управление конфликтами и противодействие манипуляциям» в соответствии с учебным планом

1.3. Пререквизиты: нет.

2. Цель, задачи, планируемые результаты, трудоемкость обучения, форма реализации и формат освоения учебного модуля

2.1. Целью освоения учебного модуля является формирование у обучающихся новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, и повышение их профессионального уровня в области эффективного управления гневом в конфликтных ситуациях.

2.2. Задачи освоения учебного модуля:

- формирование понимания теоретических основ психологии и физиологии гнева;
- формирование умений предотвращать токсичное поведение в команде;
- формирование навыков выражения своих эмоций с учетом отношений взаимоуважения в конфликте.

2.3. Планируемые результаты обучения по учебному модулю:

Вид(ы) или область(и/сфера(ы)) профессиональной деятельности	Компетенции, трудовые функции или трудовые действия	В результате освоения учебного модуля по Программе обучающийся должен:		
		знать:	уметь:	владеть:
1	2	3	4	5
ВД 1 Управление персоналом организации Код № 07.003	Организация и проведение мероприятий по развитию и построению профессиональной карьеры персонала: <i>контроль поведения в конфликтных ситуациях (ПК-3)</i>	причины возникновения гнева	предупреждать возникновение гнева	навыками выражения своих эмоций с учетом партнерской позиции в конфликте

2.4. Трудоемкость учебного модуля составляет 5 академ. ч., из них обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО – 2 академ.ч.

Виды занятий и учебной работы	Объем контактных занятий, работы (академ. ч.)	Обучение с использованием ДОТ и (или) ЭО (академ.ч.)
Контактные виды занятий, в том числе:	3	
Лекции	1	
Семинарские занятия		
Практические занятия	2	
Лабораторные занятия		
Консультации		
Проектная или иная работа		
Самостоятельная работа		1
Промежуточная аттестация		1

Методы проведения контактных занятий: объяснение, метод иллюстраций, учебная дискуссия, работа в учебных мини-группах, мозговой штурм, рефлексия, ролевая игра.

2.5. Форма организации (форма реализации) учебного процесса: модульная.

2.6. Формат преподавания и освоения (формат обучения): с использованием ДОТ.

3. Содержание учебного модуля

Тема 1. Виды реакций и эмоций

Типы эмоций. Понятие гнева. Причины гнева. Последствия гнева для человека: ухудшение физического здоровья, проблемы в отношениях с окружающими, психологические проблемы, потеря контроля над ситуацией, проблемы в профессиональной сфере.

Тема 2. Саморефлексия как инструмент сохранения спокойствия

Важные аспекты понимания гнева: выражайте эмоции; идентифицируйте триггеры; распознавайте сигналы наступления гнева; выявляйте неудовлетворенные потребности; попытайтесь изменить привычную реакцию на агрессию; проявляйте заботу о себе. Алгоритм работы со своим гневом.

4. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, ее содержание и основные рекомендации по выполнению:

Название элемента содержания рабочей программы	Виды самостоятельной работы	Содержание вида самостоятельной работы	Основные рекомендации по выполнению самостоятельной работы
1	2	3	4
Модуль 3. Я в конфликте: как управлять гневом	- изучение теоретического материала (лонгрида); - промежуточная аттестация.	Учебно-методические материалы, размещенные в электронной информационной образовательной среде.	Изучить представленный материал. Пройти тестирование.

5. Образовательные технологии, применяемые при изучении учебного модуля

5.1. При реализации учебного модуля используются: электронное обучение, дистанционные образовательные технологии.

6. Оценивание

6.1. Формы контроля знаний, умений, навыков и система их оценки:

- Форма промежуточной аттестации – зачет.
- Промежуточная аттестация в виде зачета осуществляется в форме тестирования.

7. Примеры оценочных средств

7.1. Примеры оценочных средств для промежуточной аттестации по учебному модулю ДОП представлены в рамках оценочных материалов промежуточной и итоговой аттестации по ДПП.

8. Учебно-методическое обеспечение учебного модуля

8.1. Основная литература:

Иванов, А. Аутентичная коммуникация / А. Иванов, С. Шедина. – Альпина Паблишер, 2022. – 172 с.

Тафрейд, Р.Ч. Управление гневом для всех / Р. Ч. Тафрейд, Г. Кассинов. – ИГ «Весь», 2024. – 320 с.

Эллис, А. Управление гневом / А. Эллис, Р. Ч. Тафрейд. – Издательство Питер, 2022. – 288 с.

9. Информационное обеспечение

9.1. Информационные базы данных, справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы):

№ п/п	Наименование
	Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы
1.	Консультант Плюс
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт
	Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)
1.	Открытое образование

10. Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

10.1. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – обучающиеся с ОВЗ) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы дополнительного профессионального образования.

10.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

10.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

10.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

10.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

**Автономная некоммерческая организация
«Центр развития «Среда возможностей»
(АНО «ЦРСВ»)**

Приложение №5
к комплекту документов по дополнительной
образовательной программе

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
промежуточной и итоговой аттестаций
дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации**

**«Эффективное управление конфликтами и противодействие
манипуляциям»**

1. Оценочные материалы промежуточной аттестации по ДПП

1.1. Паспорт комплекта оценочных средств.

Предметы оценивания	Объекты оценивания	Показатели оценки
Промежуточная аттестация		
Выявление манипулятивного поведения и улаживание конфликтов. (ПК-1)	Ответы на вопросы промежуточного тестирования.	Критерии оценки отражены в п. 4.2.
Поддержание здорового климата в коллективе. (ПК-2)		
Контроль поведения в конфликтных ситуациях. (ПК-3)		
Итоговая аттестация		
Выявление манипулятивного поведения и улаживание конфликтов. (ПК-1)	Ответы на вопросы итогового тестирования.	Критерии оценки отражены в п. 4.9.
Поддержание здорового климата в коллективе. (ПК-2)		
Контроль поведения в конфликтных ситуациях. (ПК-3)		

2. Цель и задачи промежуточной аттестации по модулям Программы

Цель: оценка степени и определение уровня освоения знаний, умений и навыков в рамках заявленных промежуточных образовательных результатов по учебным модулям.

Задачи:

- 1) осуществление промежуточного контроля успеваемости;
- 2) развитие навыков самостоятельной и (или) групповой работы;
- 3) оценка уровня достижения образовательных результатов, формируемых и (или) совершенствуемых за счет последовательного или параллельного освоения соответствующих модулей учебного плана;
- 4) актуализация оценочных средств и совершенствование подходов, способов и процедур промежуточного оценивания за счет мониторинга результатов оценки по качественным и (или) количественным критериям.

3. Трудоемкость промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета после изучения соответствующего модуля учебного плана, и за счет времени, предусмотренного на самостоятельное изучение данного модуля.

4. Примеры оценочных материалов

4.1. Примеры оценочных материалов в рамках промежуточной аттестации:

Модуль 1. Конфликты: хороший, плохой, злой

Почему для многих людей манипуляции предпочтительнее, чем открытое давление?	
	манипуляции могут содержать выгоду для обеих сторон
+	манипуляции не всегда можно распознать
	манипуляции — это современный вид общения
	манипуляции не обижают других людей

Модуль 2. Здоровый климат в коллективе: как не допустить распространение токсичности

Какие виды скрытой агрессии существуют?	
+	поведенческая
	психологическая
+	вербальная
	академическая

Модуль 3. Я в конфликте: как управлять гневом

Что из нижеперечисленного относится к причинам возникновения гнева?	
+	защитная функция
	демонстрация статуса
+	социальная регуляция
+	защита ценностей

4.2. Основные критерии оценивания при промежуточной аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой промежуточной аттестации - тестированием)
зачтено	тестирование: – отсутствуют неправильные и (или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.
	тестирование: – неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста; – наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным; – имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и (или) с открытым ответом в рамках теста.
	тестирование: – частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.
не зачтено	тестирование: – очень много ошибок, правильно выполнено менее 80 % теста.

Промежуточный тест состоит из 15 вопросов. Для получения зачета необходимо правильно ответить на более 80 % вопросов теста.

4.3. Оценочные материалы итоговой аттестации по ДПП.

4.3.1. Цель и задачи итоговой аттестации (далее – ИА) по ДПП

Цель: оценка степени и определение уровня освоения обучающимся ДПП с учетом заявленных результатов обучения по Программе.

Задачи ИА:

- обеспечивать и развивать критериальную систему итоговой оценки для определения уровня освоения образовательных результатов по ДПП;
- осуществлять внутреннюю оценку качества получаемого дополнительного образования в рамках дополнительных профессиональных программ;
- получать обратную связь от выпускников об ожидаемом и реально полученном уровне подготовки по Программе для повышения привлекательности обучения по дополнительным профессиональным программам на базе АНО «ЦРСВ».

4.4. Условия допуска к ИА по ДПП, формы и трудоемкость ИА.

4.4.1. К ИА допускаются обучающиеся, в полном объеме выполнившие учебный план.

4.4.2. ИА не может быть заменена оценкой качества освоения обучающимся ДПП на основании результатов промежуточной аттестации.

4.4.3. Дата проведения ИА определяется расписанием в соответствии с календарным учебным графиком реализации Программы.

4.5. Трудоемкость ИА по Программе.

4.5.1. Общая трудоемкость ИА по Программе составляет 2 акад. ч., отведенных в учебном плане.

4.5.2. Итоговая аттестация в виде **зачета** проводится в форме **итогового тестирования**.

4.6. Основные требования к итоговому тестированию:

4.6.1. Итоговое тестирование включает контрольный тест, состоящий из набора тестовых вопросов с выбором одного и (или) нескольких вариантов правильных ответов, заданий по установлению последовательности предложенных вариантов ответов. Контрольный тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80 % - оценка «зачтено», менее 80 % - оценка «не зачтено»).

4.7. Образовательные результаты, которыми должен овладеть выпускник ДПП:

4.7.1. В результате реализации Программы выпускники должны:

знать:

- техники коммуникации для улаживания конфликтов;
- формы проявления пассивно-агрессивного поведения;
- причины возникновения гнева.

уметь:

- выявлять манипулятивное поведение;
- предотвращать токсичное поведение в команде;
- предупреждать возникновение гнева.

владеть:

- навыками своевременного реагирования на конфликтные ситуации;
- навыками корректного реагирования на пассивно-агрессивное поведение в профессиональной среде;
- навыками выражения своих эмоций с учетом партнерской позиции в конфликте.

4.8. Примеры оценочных материалов в рамках ИА по Программе:

4.8.1. Вопросы для самоподготовки:

- природа, причины и признаки манипуляции;
- типы манипуляции;
- типы манипуляторов;
- формы манипулятивной коммуникации;
- техники манипулирования;
- правила поведения с манипуляторами;
- причины пассивной агрессии;
- выявление пассивной агрессии;
- варианты поведения с пассивно-агрессивными коллегами;
- понятие и причины гнева;
- последствия гнева для человека;
- алгоритм работы со своим гневом;
- инструмент сохранения спокойствия (саморефлексия).

4.8.2. Примерные варианты контрольного теста:

Вариант 1

Сколько типов манипулятивных систем выделяют?	
+	4
	6
	12
	8

Вариант 2

К двусмысленному комплименту относится фраза:	
	«Это была всего лишь шутка, ты слишком остро реагируешь»
+	«Не ожидал от тебя такого хорошего результата»
	«Спасибо, уже не надо»
	«Мог бы и сам догадаться»

4.9. Критерии оценки результатов освоения ДПП в ходе итоговой аттестации

4.9.1. Основные критерии оценивания при итоговой аттестации:

Уровень оценки по системе «зачтено – не зачтено»	Основные критерии оценивания (во взаимосвязи с формой итоговой аттестации - тестированием)
зачтено	тестирование: – отсутствуют неправильные и (или) неполные варианты ответов; – допущено/не выполнено не более 2-х ошибок/ответов.
	тестирование: – неточности при формулировании открытых ответов на вопросы теста; – наличествуют неполные варианты ответов на вопросы «с выбором», но в целом тест возможно считать выполненным; – имеется незначительное количество ошибок в вопросах с выбором ответа и(или) с открытым ответом в рамках теста.
	тестирование: – частые ошибки, выполнено не менее 80 % теста.
не зачтено	тестирование: – наличествует много ошибок, правильно выполнено менее 80 % теста.

Итоговый тест состоит из 25 вопросов. Уровень оценки определяется количеством правильных ответов, которые набрал обучающийся по результатам прохождения итогового тестирования (более 80% - оценка «зачтено», менее 80% - оценка «не зачтено»).

4.9.2. Критерии выполнения итоговых тестовых заданий в рамках итоговой аттестации по ДОП¹:

Балл	Критерии выполнения итогового теста
10	Количество правильных ответов в тесте - 25 или 24
9	Количество правильных ответов в тесте - 22 или 23
8	Количество правильных ответов в тесте - 20 или 21
7	Количество правильных ответов в тесте - 18 или 19
6	Количество правильных ответов в тесте - 16 или 17
5	Количество правильных ответов в тесте - 14 или 15
4	Количество правильных ответов в тесте - 12 или 13
3	Количество правильных ответов в тесте - 10 или 11
2	Количество правильных ответов в тесте - 8 или 9
1	Количество правильных ответов в тесте - менее 8

Если рассчитывается итоговая оценка за курс по 100-балльной шкале, то для получения зачета необходимо набрать не менее 80 баллов.

4.10. Учебно-методическое обеспечение итоговой аттестации по ДПП.

Основные учебно-методические материалы по итоговой аттестации:

- теоретические материалы для изучения;
- учебная литература.

4.11. Выдаваемый документ о квалификации.

Слушателю, успешно прошедшему все установленные учебным планом виды итоговых аттестационных испытаний, выдается документ о квалификации установленного АНО «ЦРСВ» образца – **удостоверение о повышении квалификации**.

Слушателю, не прошедшему итоговую аттестацию или получившему на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также слушателю, освоившему часть Программы и (или) отчисленному из АНО «ЦРСВ», выдается справка об обучении (о периоде обучения) по установленному АНО «ЦРСВ» образцу.

5. Особенности организации процедур оценивания в рамках реализации ДПП для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5.1. Обучение обучающихся с ОВЗ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» и локальными нормативными актами АНО «ЦРСВ», регламентирующими вопросы получения дополнительного профессионального образования.

5.2. Обучающиеся с ОВЗ могут обучаться по ДОП наравне с другими обучающимися.

¹ Включаются, если предусматривается по ДОП проведение итогового тестирования и корректируются в зависимости от количества вопросов теста.

5.3. При проведении учебных занятий в очно-заочной форме обучения для обучающихся с ОВЗ в АНО «ЦРСВ» обеспечивается беспрепятственный доступ обучающихся с ОВЗ в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывание в указанных помещениях.

5.4. Специальные условия предоставляются обучающимся с ОВЗ на основании заявления о приеме на обучение по ДОП, содержащего сведения о необходимости создания специальных условий в связи с инвалидностью обучающегося или ограниченными возможностями здоровья, а также документа, подтверждающего инвалидность или ограниченные возможности здоровья, требующие создания указанных условий.

5.5. В случае необходимости обучающимся с ОВЗ могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации, в том числе с применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий:

5.5.1. Для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат), индивидуальные задания и консультации.

5.5.2. Для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме, в форме электронного документа, видеоматериалы с субтитрами, индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика, индивидуальные задания и консультации.

5.5.3. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла, индивидуальные задания и консультации.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

АНО "ЦРСВ", Вакулenco Марина Анатольевна, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

15.07.24 12:30 (MSK)

Сертификат 5E6AB34DF363F482DBD2E8E8289FB7539AA79277
Действует с 11.03.24 по 11.06.25