

Приложение № 7

к приказу от 29.12.2018 № 225-аб

**Санкт-Петербургское государственное автономное учреждение
«Центр занятости населения Санкт-Петербурга»**

«СОГЛАСОВАНО»

На заседании рабочей группы по организации
и осуществлению образовательной
деятельности СПб ГАУ ЦЗН

19.12.2018

Протокол № 3

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор СПб ГАУ ЦЗН

Горохова Ю.А. Горохова



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

**«Повышение компетентности в преодолении
конфликтов и стрессов»**
(наименование программы)

Санкт-Петербург
2019

Настоящая программа не может быть использована без разрешения разработчиков программ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения и нормативные ссылки

Программа повышения квалификации «Повышение компетентности в преодолении конфликтов и стрессов» разработана для формирования и развития компетенций по управлению психическими состояниями, сохранению работоспособности в течение рабочего дня, профилактики психосоматических заболеваний и выгорания.

Программа повышения квалификации «Повышение компетентности в преодолении конфликтов и стрессов» регламентирует цели, планируемые результаты, содержание, условия и технологии реализации образовательного процесса, оценку качества подготовки выпускника и включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных модулей, календарный учебный график, а также оценочные и методические материалы, обеспечивающие реализацию соответствующей образовательной технологии.

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 01.07.2013 № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Приказом Министерства труда и соцзащиты РФ от 28.11.2016 № 676н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по оказанию услуг в области занятости населения» (регистрационный номер 860);
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 22.04.2015 №ВК-1032/06 «О направлении методических рекомендаций»;
- Письмом Министерства образования и науки РФ от 21.04.2015 №ВК-1013/06 «О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ».

1.2. Цель и результаты реализации программы

Реализация программы повышения квалификации «Повышение компетентности в преодолении конфликтов и стрессов» направлена на формирование и развитие компетенций, необходимых для качественного выполнения трудовых функций при реализации целей и задач службы занятости.

Цель обучения: сформировать у слушателей навыки управления психическими состояниями, навыки предупреждения конфликтов, навыки делового общения с «трудными» клиентами.

Категория слушателей: все специалисты СПб ГАУ ЦЗН.

Таблица 1. Связь программы с профессиональными стандартами

В основу обучения ДПП повышения квалификации положен профессиональный стандарт №860 «Специалист по оказанию услуг в области занятости населения»;			
Планируемые результаты обучения направлены на выполнение слушателем:			
обобщенных трудовых функций (ОТФ)	трудовых функций (ТФ)	трудовых действий (ТД)	на уровне квалификации
Содействие гражданам в поиске подходящей работы, работодателям в подборе	Содействие в поиске подходящей работы(А/01.6)	Выдача направлений для трудоустройства или предложений о предоставлении других	6

необходимых работников и осуществление социальных выплат и финансовой поддержки (А)		услуг	
	Содействие работодателям в подборе необходимых работников; реализация дополнительных мероприятий в сфере занятости населения (А/02.6)	Информирование граждан по вопросам занятости населения, о порядке регистрации (перерегистрации), мероприятиях активной политики занятости	6
	Организация оплачиваемых общественных работ и временного трудоустройства граждан (А/03.6)	Организация собеседований граждан с работодателем посредством телефонной связи или видеосвязи	6
Организация профессиональной ориентации, психологической поддержки и социальной адаптации безработных граждан на рынке труда (В)	Организация профессиональной ориентации граждан (В/01.6)	Консультирование граждан с применением методов, методик, форм и технологий профессиональной ориентации	6
	Оказание психологической поддержки безработным гражданам (В/02.6)	Индивидуальное или групповое психологическое консультирование граждан	6
		Подготовка и обсуждение с гражданами рекомендаций по повышению мотивации к труду, активизации позиции по поиску работы и трудоустройству	6
	Организация социальной адаптации безработных граждан на рынке труда (В/03.6)	Обучение граждан технологии составления резюме, его использованию при поиске работы	6
		Обучение граждан технологии составления индивидуального плана самостоятельного поиска работы, выработка рекомендаций по их применению и совершенствованию	6

Организация профессионального обучения и дополнительного профессионального образования граждан по направлению органов службы занятости (С)	Организация взаимодействия с образовательными организациями по организации профессионального обучения (ПО) и дополнительного профессионального образования (ДПО) граждан по направлению органов службы занятости (С/01.6)	Организация деловых встреч, консультаций с исполнителями услуг по профессиональному обучению и получению ДПО, участие в данных мероприятиях	6
		Посещение образовательных организаций с целью выработки предложений по совершенствованию системы трудоустройства выпускников профессионального обучения, лучших практик	6
Организация работы подразделения ЦЗН и руководство им (D)	Руководство деятельностью подразделения ЦЗН и контроль его деятельности в соответствии со специализацией (D/01.7)	Организация и проведение занятий с работниками подразделения ЦЗН	7
		Консультирование граждан по вопросам применения законодательства	7
		Организация предоставления инвалидам государственных услуг в ЦЗН с учетом требований законодательства о социальной защите инвалидов	7
Управление деятельностью ЦЗН, планирование и контроль деятельности ЦЗН (E)	Планирование и контроль деятельности ЦЗН (E/01.8)	Организационное и методическое руководство деятельностью ЦЗН	8
	Организация совместных мероприятий с органами исполнительной власти, местного	Представление интересов ЦЗН в организациях	8

	самоуправления, внебюджетными фондами, учреждениями (МСЭ) и социальными партнерами по вопросам занятости населения (Е/03.8)	Организация и проведение совместно с работодателями ярмарок вакансий, свободных рабочих и учебных мест, оплачиваемых общественных работ и временной занятости населения	8
	Управление персоналом ЦЗН (Е/04.8)	Проведение мероприятий по укомплектованию ЦЗН необходимыми кадрами	8

Таблица 2. Планируемые результаты обучения

Модули ДПП	Задачи профессиональной деятельности ¹	Профессиональные компетенции, подлежащие формированию	Профессиональные компетенции, подлежащие развитию
Модуль 1. Оценка и прогнозирование психических состояний	Оказание государственных услуг клиентам СПб ГАУ ЦЗН (ЗПД.1)	Способность распознавать психические состояния (ПК.1.1)	Способность понимать сущность и значение эмоциональных реакций (ПК.1.2)
			Способность принимать клиента, владеть навыками толерантности и эмпатии (ПК.1.3)
		Понимание влияния психических состояний на успешность деятельности (ПК.1.4)	
Модуль 2. Управление психическими состояниями	Деловое общение с клиентами и сотрудниками (ЗПД.2)	Знание структуры деятельности и профессиональных рисков в рамках определенной сферы деятельности (ПК.2.1)	
			Способность управлять мотивацией клиентов и

¹ Формулируются с учетом ТД.

			сотрудников (ПК.2.2)
		Выявление специфики психического функционирования с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК.2.3)	
		Владение методами эмоциональной и когнитивной регуляции клиентов (ПК.2.4)	

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы

Высшее или среднее профессиональное образование.

1.4. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения – 24 часа.

1.5. Форма обучения

Форма обучения - очная с отрывом от работы.

1.6. Режим занятий

Максимальная учебная нагрузка - 8 академических часов в день.

2. СОДЕРЖАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Таблица 3. Учебный план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Оценка и прогнозирование психических состояний	8	4	4	
2.	Модуль 2. Управление психическими состояниями	14	7	7	
	Итоговый контроль	2		2	тестирование
	Итого	24	14	10	

2.2. Учебно-тематический план

Таблица 4. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Форма контроля
			Лекции	Практические занятия	
1	2	3	4	5	6
1.	Модуль 1. Оценка и прогнозирование психических состояний	8	7	1	
1.1.	Классификация психических состояний	2	2		
1.2.	Динамическое равновесие и динамика психических состояний	2	2		
1.3.	Эмоции как индикатор психических состояний	2	2		
1.4.	Потребности и состояния	2	1	1	
2.	Модуль 2. Управление психическими состояниями	14	7	7	
2.1.	Общие принципы профилактики конфликтов	4	2	2	
2.2.	Классификация «трудных» клиентов	4	2	2	
2.3.	Основы психогигиены и психопрофилактики	4	2	2	
2.4.	Техники преодоления стресса	2	1	1	
	Итоговый контроль	2		2	тестирование
	Итого	24	14	10	

2.3. Календарный учебный график

Таблица 5. Календарный учебный график

Наименование модуля		Плановый период реализации программы – 24 час, режим занятий – 8 часов в день					
		1 день		2 день		3 день	
Модуль 1. Оценка и прогнозирование психических состояний	Форма	А					
	Вид УД	Л	П				
	часов	7	1				
Модуль 2. Управление психическими состояниями	Форма			А		А	
	Вид УД			Л	П	Л	П
	часов			4	4	3	3
Итоговый контроль	Форма					А	
	Вид УД					К	
	часов					2	

Условные обозначения:

А – аудиторные.

К – контроль.

Л – лекционное занятие.

П – практическое занятие.

2.4. Тематическое содержание программы

Модуль 1. Оценка и прогнозирование психических состояний.

Таблица 6. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Продвижение услуг и повышение имиджа СПб ГАУ ЦЗН (ЗПД.1)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.1.1	3.1.1.1. толкование категории «психическое состояние»	У.1.1.1. видеть индикаторы различных психических состояний	О.1.1.1. дифференцировать различные психические состояния
ПК.1.2	3.1.2.1. классификацию эмоций	У.1.2.1. видеть признаки различных эмоций	О.1.2.1. дифференцировать различные эмоции
ПК.1.3	3.1.3.1. классификацию свойств личности	У.1.3.1. исследовать индивидуальные особенности собеседника	О.1.3.1. налаживать деловые контакты вне зависимости от индивидуальных различий
ПК.1.4	3.1.4.2. какое влияние психические состояния оказывают на успешность деятельности	У.1.4.1. анализировать связь психических состояний с особенностями деятельности	О.1.4.1. планировать суточную нагрузку

Таблица 7. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Классификация психических состояний	2	Л	Толкование категории «психическое состояние». Классификация состояний. Диагностика психических состояний	3.1.1.1, У.1.1.1, О.1.1.1.
2.	Динамическое равновесие и динамика	2	Л	Гомеостаз. Динамическое равновесие.	3.1.1.1, У.1.1.1, О.1.1.1.

	психических состояний			Нарушение и восстановление равновесия	
3.	Эмоции как индикатор психических состояний	2	Л(1) П(1)	Классификация эмоций. Базовые эмоции. Эмоции как индикатор психических состояний. Наблюдение эмоций	3.1.2.1, У.1.2.1, О.1.2.1, 3.1.3.1, У.1.3.1, О.1.3.1.
4.	Потребности и состояния	2	Л (2)	Классификация потребностей. Зависимость психических состояний от реализации потребностей. Мотивы и потребности	3.1.1.1, 3.1.4.1, У.1.1.1, У.1.4.1, О.1.1.1, О.1.4.1.

Модуль 2. Управление психическими состояниями.

Таблица 8. Планируемые результаты обучения

Задача профессиональной деятельности	Участие в публичных выступлениях (ЗПД.2)		
Профессиональные компетенции	Слушатель должен знать	Слушатель должен уметь	Слушатель должен владеть (приобрести опыт деятельности)
ПК.2.1	3.2.1.1. структуру деятельности и профессиональные риски в рамках определенной сферы деятельности	У.2.1.1. собирать, анализировать и применять информацию о предыдущей и возможной сфере деятельности клиента	О.2.1.1. выявления проблемных ситуаций и психологических трудностей в деятельности
ПК.2.2	3.2.2.1. типы трудовой мотивации	У.2.2.1. использовать способы определения трудовой мотивации	О.2.2.1. управления мотивацией клиентов и сотрудников
ПК.2.3	3.2.3.1. возрастные этапы и кризисы развития личности	У.2.3.1. выявлять специфику психического функционирования конкретного клиента	О.2.3.1. сбора информации, необходимой для принятия решений
ПК.2.4	3.2.4.1. доступные способы	У.2.4.1. регулировать	О.2.4.1. Эмоционального и

	регулирования психических состояний	собственные психические состояния	когнитивного влияния на состояние клиента в процессе делового общения
--	-------------------------------------	-----------------------------------	---

Таблица 9. Описание образовательного процесса

№ п/п	Тема занятия	Кол. часов	Форма организации учебного занятия	Основные элементы содержания	Формируемые (развиваемые) элементы профессиональной компетенции
1.	Общие принципы профилактики конфликтов.	4	Л (2) П (2)	Базовые психологические права человека. Этика и психология делового общения: развитие ролевого арсенала.	3.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1.
2.	Классификация «трудных» клиентов.	4	Л (2) П (2)	Классификация стрессоров. Динамика психических состояний при проживании стресса. Критерии успешной адаптации и виды дезадаптации. Причины образования «острых» черт характера.	3.2.1.1, У.2.1.1, О.2.1.1, У.2.2.1, О.2.2.1, 3.2.3.1, 3.2.4.1
3.	Основы психогигиены и психопрофилактики	4	Л (2) П (2)	Организация пространства. Планирование времени. Биологические ритмы человека. Значение физической активности.	3.2.3.1, У.2.3.1, У.2.3.2, 3.2.4.1, У.2.4.1
4.	Техники преодоления стресса	2	Л (1) П (1)	Устранение стрессоров. Физическая активность. Своевременная реализация потребностей. Релаксация,	3.2.4.1 У.2.4.1, О.2.4.1

				медитация, аутогенная тренировка.	
--	--	--	--	---	--

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

К обучению привлекаются лица, имеющие высшее образование в области психологии.

3.2. Требования к материально-техническим условиям

Проведение аудиторных занятий по программе повышения квалификации не требует специализированных аудиторий и учебно-лабораторного оборудования.

Учебный класс располагает материально-технической базой, соответствующей действующим санитарно-техническим нормам и обеспечивающим проведение всех видов подготовки и самостоятельной работы слушателей курсов, предусмотренных учебным планом. Для проведения занятий в очном режиме при проведении лекционных занятий преподавателем и презентации слушателями результатов работы используется мультимедийный проектор, компьютер, учебная интерактивная доска, флипчарт, а при использовании на занятиях групповой работы используется раздаточный материал.

Каждый слушатель обеспечен доступом к электронно-библиотечной системе (электронной библиотеке) <http://biblioclub.ru>, которая содержит различные издания по основным темам. Электронная библиотека обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого слушателя из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

3.3. Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Биктина Н. Практикум по психологии посттравматического стресса. Оренбург, ФГ БОУ ВПО ОГУ, 2011. – 166 с.
2. Зинченко Е. В. Психологические аспекты стресса: учебное пособие. Издательство Южного федерального университета, 2017. – 91 с.
3. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учебник. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2018. – 238 с.

Дополнительная литература:

1. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб, «Питер», 2009. – 336с.

3.4. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебный процесс происходит с использованием разнообразных методов организации и осуществления учебно-познавательной деятельности (словесные, наглядные и практические методы передачи информации, проблемные лекции и др.); стимулирования и мотивации учебно-познавательной деятельности (дискуссии и др.); контроля и самоконтроля. Используются активные формы проведения занятий: ситуационный анализ, ролевые игры, эвристические технологии, тренинги.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляются в виде устного опроса в процессе проведения лекций и семинаров.

4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация проводится в форме тестирования.

4.3. Формы контроля знаний слушателей

Тип контроля	Форма контроля
Текущий	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Промежуточный	Устный опрос, устное выполнение практических заданий
Итоговый	Итоговое тестирование

4.4. Порядок формирования оценок по программе повышения квалификации

Оценки по текущему контролю не выставляются. Оценки по итоговому контролю выставляются по форме зачтено / не зачтено.

4.4. Оценочные материалы для проведения оценки качества освоения программы повышения квалификации

Для получения зачета слушатель должен правильно ответить на 80% и более вопросов теста.

4.4.1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Критерии оценки	Показатели оценки
ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.2.1, ПК.2.2, ПК.2.3, ПК.2.4	Устные ответы слушателей	Активность на занятиях (активность участия и качество выполнения индивидуальных и групповых заданий, качество, полнота и правильность ответа при устном опросе)	Наблюдаемая творческая активность. Полнота выполнения заданий.
ПК.1.1, ПК.1.2, ПК.1.3, ПК.1.4, ПК.2.1, ПК.2.2, ПК.2.3, ПК.2.4	Тест	Зачтено Не зачтено	от 80% и более менее 80 %

4.4.2. Комплект оценочных средств

4.4.2.1. Пример итогового тестового задания по курсу

1. К базовым психологическим правам человека относятся (отметить верное):
 - Быть принятым как равный, независимо от пола, расовой и национальной принадлежности, возраста и физического состояния;
 - Чувствовать уважение к себе;
 - Говорить «нет», не испытывая чувство вины;
 - Делать заявления, не требующие доказательств;
 - Отказываться в предоставлении документов, требуемых регламентами по оказанию государственных услуг.
2. Текущие психические состояния длятся (отметить верное):
 - Минуты, секунды;
 - День, час;
 - Месяц, неделю;
 - Год и более.
3. К внешним стрессовым факторам относятся (отметить верное):
 - Неблагоприятные природные условия;
 - Курение и алкоголь;
 - Недостаточная компетентность;
 - Утраты социально-значимых контактов;
 - Непомерно тяжелая нагрузка на работе;
4. К внутренним стрессовым факторам относятся (отметить верное):
 - Болезни;
 - Темперамент;
 - Плохая организация работы;
 - Утомление;
 - Непомерно тяжелая нагрузка на работе.
5. К компонентам профессионального выгорания относятся (отметить верное):
 - Болезни;
 - Эмоциональное истощение;
 - Деперсонализация (циничное, бездушное отношение к клиентам);
 - Утомление;
 - Редукция персональных достижений (снижение чувства компетентности).
6. Проактивный копинг предполагает (отметить верное):
 - Поиск социальной поддержки;
 - Реальное (когнитивное или поведенческое) решение проблемы;
 - Перетолкование ситуации в свою пользу.
7. Техники предупреждения и преодоления стресса - это (отметить верное):
 - Устранение стрессоров;
 - Своевременная реализация потребностей;
 - Игнорирование непонятных приказов руководства;
 - Релаксация и медитация;
 - Аутогенная тренировка.

8. К психологическим факторам, затрудняющим общение, относятся (отметить верное):
- Шум окружающей среды;
 - Отсутствие интереса хотя бы у одной стороны;
 - Непонятная логика;
 - Барьер авторитета (пренебрежение или чрезмерное подчинение).
9. К физическим факторам, затрудняющим общение, относятся (отметить верное):
- Качка;
 - Вибрация;
 - Семантический барьер (разное значение одинаковых слов);
 - Недостаточная освещенность.
10. Проактивный подход к решению проблем предполагает (отметить верное):
- Предвидение проблем;
 - Решение проблем по мере поступления;
 - Уменьшение количества «срочных» задач.
11. Общие принципы работы с «трудными» клиентами - это (отметить верное):
- Строгое соблюдение законов и регламентов;
 - Выполнение всех просьб и капризов клиента;
 - Вежливость;
 - Соблюдение всех прав клиента.
12. К стадиям аутогенной тренировки относятся (отметить верное):
- Концентрация на ощущении тяжести;
 - Концентрация на ощущении тепла;
 - Концентрация на проблеме, которая вас мучает;
 - Концентрация на дыхании;
 - Визуализация.

5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

1. Бугулиев Георгий Ахсарович, ведущий психолог учебно-методического отдела СПб ГАУ ЦЗН.