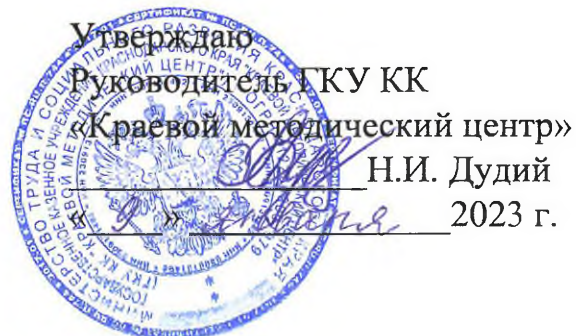


ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«КРАЕВОЙ МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»

Принята на заседании  
методического совета  
от « 9 » января 2023 г.  
Протокол № 1



**ПРОГРАММА**  
дополнительного профессионального образования  
«Технологии конструктивного взаимодействия»  
(курсы повышения квалификации)

г. Краснодар  
2023

## Пояснительная записка

Основы конструктивного взаимодействия необходимо знать и применять на практике любому современному человеку. Наиболее важны навыки конструктивного общения тем, кто вынужден работать с людьми. К этой категории относятся и работники социальной сферы, для которых будет полезен курс обучения по программе «Технологии конструктивного взаимодействия».

**Цель:** формирование у слушателей компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по вопросам конструктивного взаимодействия с гражданами – получателями социальных и иных видов услуг.

### **Задачи:**

способствовать овладению теоретическими основами и практическими навыками технологий конструктивного взаимодействия с различными категориями населения;

учить организации субъект-субъектного взаимодействия участников социальных отношений в профессиональной деятельности.

**Категория слушателей:** работники организаций социального обслуживания, государственных учреждений, подведомственных министерству труда и социального развития Краснодарского края.

**Требования к функциональным характеристикам образовательной программы:** использование традиционных форм работы (лекции, практические и семинарские занятия), а также новых актуальных форм обучения.

**Форма обучения:** очная.

**Режим занятий:** 5 дней в неделю не более 8 часов занятий в день; для аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут, занятия проводятся парами.

### **Методика и технология реализации:**

Для повышения эффективности восприятия материала программа разделена на 2 тематических раздела, один раздел – самостоятельная работа слушателей по подготовке к итоговому тестированию, итоговая аттестация. Общий объем программы – 40 часов.

**Состав исполнителей:** специалисты учреждения, имеющие высшее профессиональное образование, образовательный ценз указанных лиц подтверждается документами государственного образца о соответствующем уровне образования и (или) квалификации.

**Планируемые результаты обучения.** В результате освоения программы обучающийся должен:

**знать:**

основы конфликтологии, основы самоорганизации и личной эффективности;

закономерности межличностных отношений, способы самопознания личностных качеств, индивидуально-психологические особенности личности;

психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия.

**уметь:**

учитывать индивидуальные особенности получателей социальных и иных видов услуг;

внедрять технологии конструктивного взаимодействия в практику;

работать с получателем социальных услуг, в коллективе, а также налаживать контакты между различными общественными и государственными структурами;

выбирать оптимальный инструментарий для реализаций технологий конструктивного взаимодействия;

регулировать конфликты;

заниматься самообразованием в данной области, анализировать свои возможности.

**иметь навыки:**

эффективной коммуникации с получателями услуг;

выявления и оценки личностных ресурсов получателей социальных услуг и ресурсов их социального окружения;

активизации потенциала и собственных возможностей получателей социальных услуг;

делового общения, а также применения вербальных и невербальных техник коммуникаций;

мобилизации собственных ресурсов граждан и ресурсов их социального окружения;

владения простейшими приемами саморегуляции;

владения стрессоустойчивостью.

<b>Профстандарт – специалист по социальной работе</b>	
Обобщенная трудовая функция – А.	
<b>Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения</b>	
Трудовая функция - А/01.6	
<b>Определение индивидуальной нужды граждан в социальном обслуживании</b>	
Трудовое действие	Дескрипторы компетенций (признаки освоения)
Выявление обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина	<b>Знает:</b> социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия, этические основы социальной работы
	<b>Умеет:</b> устанавливать контакты с социальным

	окружением гражданина
	<b>Владеет:</b> навыками взаимодействия с гражданами
<b>Трудовая функция – А/02.6</b>	
<b>Определение порядка и конкретных условий реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг, представленной получателем социальных услуг</b>	
<b>Трудовое действие</b>	<b>Дескрипторы компетенций (признаки освоения)</b>
Выявление потенциала гражданина и его ближайшего окружения, а также выбор технологий	<b>Знает:</b> мотивационные технологии, технологии активизации личностных ресурсов и ресурсов социального окружения в социальной работе, этические основы
	<b>Умеет:</b> применять методы диагностики личности
	<b>Владеет:</b> (навыками и/или опытом деятельности): взаимодействовать с другими специалистами, учреждениями, организациями и сообществами при оказании социальных услуг и мер социальной поддержки
<b>Обобщенная трудовая функция – В</b>	
<b>Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания</b>	
<b>Трудовая функция - В/01.6 - В/04.6</b>	
<b>Развитие и повышение эффективности социального обслуживания</b>	
<b>Трудовое действие</b>	<b>Дескрипторы компетенций (признаки освоения)</b>
Организация мероприятий по профилактике профессионального выгорания, а также использование средств массовой информации для привлечения внимания общества к актуальным социальным проблемам; взаимодействие с получателями социальных услуг	<b>Знает:</b> основы конфликтологии и медиации; социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия
	<b>Умеет:</b> использовать инструменты межличностных коммуникаций; организовывать взаимодействие; использовать инструментарий выявления потребностей; регулировать конфликты;
	<b>Владеет:</b> основами делового общения

**Форма контроля результатов:** аттестационное тестирование.

**Материальное обеспечение курса, технические средства обучения и контроля:** контрольные вопросы для аттестации, стандартно оборудованная лекционная аудитория, компьютер-ноутбук, экран, мультимедиа проектор.

**Документ об образовании:** удостоверение о повышении квалификации.

**УЧЕБНЫЙ ПЛАН**  
программы дополнительного профессионального образования  
«Технологии конструктивного взаимодействия»

№ п/п	Название разделов	Кол-во часов		
		Всего	Теорети- ческие занятия	Практи- ческие занятия
1	2	3	4	5
1	Основы конструктивного взаимодействия и продуктивной коммуникации	18	6	12
2	Личность как субъект коммуникации	20	2	18
3	Итоговая аттестация: аттестационное тестирование	2	-	2
<b>ВСЕГО</b>		<b>40</b>	<b>8</b>	<b>32</b>

## Содержание программы

### 1. Основы конструктивного взаимодействия и продуктивной коммуникации

1.1-1.2. Теоретическое занятие «Понятие, виды и функции общения. Структура и средства общения. Деловое общение. Партнерское общение»

Понятие общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Классификация общения. Виды и функции общения. Стороны общения. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажение в процессе восприятия.

Основы делового общения. Особенности делового общения. Виды и стили общения. Деловое общение по телефону.

Общение как основа для формирования разумного, культурного поведения. Десять заповедей партнерского общения. Алгоритм партнерского общения.

1.3-1.4. Практическое занятие «Нетворкинг: как развивать деловые связи»

Как быстро знакомиться и создавать деловые связи. Стратегии нетворкинга. Принципы и правила нетворкинга. Игры «Шестеренки», «Быстрые свидания», форсайт «Карта встречи».

1.5-1.6. Теоретическое занятие «Законы общения: методология, принципы и технологии»

Законы общения, их многообразие и особенности. Тематическое отзеркаливание как технология общения. Зависимость результата общения от объема коммуникативных усилий. Закон падения интеллекта слушателей. Первичное отражение новой идеи и другие негативизмы общения. Принципы законов общения. Технологии законов общения.

1.7-1.8. Практическое занятие «Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения»

Факторы, способствующие возникновению стресса. Личностные особенности, влияющие на стрессоустойчивость. Стратегии и тактики в работе со стрессом. Методы позитивной и когнитивно-поведенческой терапии для нормализации состояния. Упражнение «Коммуникативное письмо», «Метод Джекобсона», методы визуализации.

1.9-1.10. Практическое занятие «Коммуникативный «негативизм»: манипуляции, вербальный абьюз и агрессия»

Манипулятивные тактики и технологии поведения личности в переговорном процессе: искажение информации, запугивание, высмеивание и т.д. Способы и методы правильного реагирования на агрессивное поведение. Рекомендации в общении с манипулятором. Упражнения: «Марионетки», «Вызвать жалость», «Лесть и комплименты».

1.11-1.12. Теоретическое занятие «Применение медиации при урегулировании споров с участием получателей услуг»

Основные понятия. Нормативно-правовые основы применения медиации – Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Медиация, ее сила и преимущество в медиативных техниках. Факторы, препятствующие проведению процедуры медиации.

1.13-1.14. Практическое занятие «Конструктивное взаимодействие в контексте конфликтной ситуации: как не выйти за рамки»

Работа в парах и малых группах. Проработка заданных конфликтных ситуаций. Поиск оптимальных решений по минимизации конфликтной реакции оппонента. Разбор фраз, вызывающих повышение уровня конфликтности оппонента.

1.15-1.16 Практическое занятие «Интернет-коммуникация: безопасное общение в мессенджерах и социальных сетях»

Анализ востребованных мессенджеров. Правила безопасного использования. Этикет и безопасность общения в Whatsapp, Viber, Telegram и других социальных сетях и мессенджерах. Демонстрация примеров, анализ типичных ошибок.

1.17-1.18. Практическое занятие «Презентация Power Point как коммуникативная технология»

Работа с важнейшими составляющими MS Power Point. Этапы создания презентации в MS Power Point. Составление красивого дизайна презентации. Упражнения: «Создаем презентацию», «Проверка знаний».

## **2. Личность как субъект коммуникации**

2.1-2.2. Теоретическое занятие «Возрастные особенности коммуникативных свойств личности»

Психологические особенности коммуникативной активности человека: особенности общения и восприятия в разные периоды жизни. Нарушения коммуникативного поведения при отклонениях в развитии.

2.3-2.4. Практическое занятие «Общение с получателем услуг. Вербальная и невербальная коммуникация»

Особенности и правила общения с различными получателями услуг. Правила культуры общения с получателями социальных услуг по телефону. Техники вербальной и невербальной коммуникации. Правила успешной вербальной коммуникации. Упражнения: «Специалист, исправляйся!», «Какой я собеседник», «Общение с клиентом по телефону», «Вырази эмоцию».

2.5-2.6. Практическое занятие «Личностные ресурсы специалиста. Позиции и стратегии конструктивного взаимодействия»

Определение и анализ личностных и средовых ресурсов. Потери и приобретения; способы и методы активизации персональных ресурсов. Технологии рационального поведения. Упражнения: «Поиск ресурсов», Колесо жизненного баланса».

2.7-2.8. Практическое занятие «Эффективное рабочее взаимодействие: принципы и проблемы реализации»

Рабочее взаимодействие. Организационное поведение в рабочем взаимодействии. Элементы эффективного взаимодействия. Инструменты обмена информацией. Развитие навыков совместной работы. Контроль за невербаликой.

2.9-2.10. Практическое занятие «Эффективное восприятие и понимание информации в процессе общения. Модальности восприятия»

Типы людей в НЛП: визуалы, кинестеты, дигаталы, аудиалы. Тест на восприятие С. Ефремцева (аудиал, визуал, кинестетик). Упражнения: «Горизонтальная восьмерка», «Репка», «Ключи глазного доступа». Тренировка в определении невербальных ключей доступа.

2.11-2.12. Практическое занятие «Активное и пассивное слушание»

Техники активного слушания. Моделирование, анализ ситуаций. Анкета «Умеете ли Вы слушать?». Информационные листы по теме занятия. Карточки к упражнению «Активное слушание». Упражнение «Испорченный телефон». Аудиозапись песни «Неудачное свидание», фрагменты из мультфильмов: «Алеша Попович и Тугарин Змей», «Рапунцель: запутанная история», из кинофильма «Приключение Буратино».

2.13-2.14. Практическое занятие «Навыки успешной коммуникации»

Профессиональная коммуникация, ее особенности. Формальные и неформальные профессиональные коммуникации. Особенности профессиональной коммуникативной компетенции. Формы и методы развития коммуникативной компетентности. Упражнения, сюжетно-ролевая игра.



2.15-2.16. Практическое занятие «Критика и комплименты в деловой среде»

Понятие комплимента. Правила комплимента в деловой среде. Понятие критики. Виды критики. Позитивные установки на восприятие критики. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Упражнение «Ситуации».

2.17-2.18. Практическое занятие «Методы саморегуляции в работе специалиста»

Методы и приемы саморегуляции эмоционального состояния в поведении. Виды эмоциональных состояний. Эмоциональная саморегуляция в деловых отношениях. Взаимосвязь эмоциональных и волевых процессов, их влияние на поведение специалиста.

Аутогенная тренировка. Релаксация и медитация.

2.19-2.20. Практическое занятие «Профилактика профессиональной деформации и выгорания специалиста социальной сферы»

Профессиональные деформации. Синдром эмоционального выгорания. Определение, стадии, признаки. Приемы и методы коррекции, развитие эмоционального потенциала сотрудников.

### **3. Итоговая аттестация**

#### **3.1-3.2. Аттестационное тестирование**

Итоговая аттестация осуществляется аттестационной комиссией по оценке уровня знаний слушателей. Блоки вопросов формируются, исходя из структуры учебного курса. По результатам аттестационных испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляется оценка «зачтено» - положительный результат, «не зачтено» - отрицательный результат. Критерием (параметром) оценки положительного результата является показатель освоения слушателем дополнительной профессиональной программы (верные ответы на вопросы итогового тестирования) – не менее 85%.

## Рекомендуемая литература

### Основная

1. Макарова, Д.В. Теория социальной коммуникации в социальной работе / Д.В. Макарова // Вестник научного общества студентов, аспирантов и молодых ученых. – 2017. – № 2. – С. 196.
2. Москвин, В.П. Риторика и теория коммуникации: Виды, стили и тактики речевого общения / В.П. Москвин. – М.: КД Либроком, 2015. – 218 с.
3. Непряхин Н. Я манипулирую тобой. Методы противодействия скрытому влиянию / Н. Непряхин. – М., 2018. – 477 с.
4. Основы социальной работы: учебное пособие для вузов / под редакцией Н.Ф. Басова. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 213 с.

### Интернет-источники

1. Противодействие манипуляциям: мини-тренинг [Электронный ресурс]. – URL: <https://centrsam.ru/wp-content/uploads/2018/05>
2. Как сделать красивую презентацию без шаблона? 7 свежих идей для дизайна презентаций в Power Point [Электронный ресурс]. – URL: <https://l-a-b-a.com/blog/1704-7-svezhih-idey-dlya-dizayna-prezentaciy-v-powerpoint>
3. Коммуникативные упражнения [Электронный ресурс]. – URL: <http://trenerskaya.ru/article/view/kommunikativnye-uprazhneniya>
4. Тренинг по профилактике профессионального выгорания [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.sites.google.com/site/liniapomosi/trening-po-profilaktike-professionalnogo-vygorania>
5. Упражнение «Какой я собеседник» [Электронный ресурс]. – URL: [https://mirkatk.ru/images/documents/09\\_02\\_07\\_2020/MU/MU\\_PR\\_OGSE\\_03.pdf](https://mirkatk.ru/images/documents/09_02_07_2020/MU/MU_PR_OGSE_03.pdf)
6. Практикум по профилактике профессионального выгорания для социальных работников учреждений социального обслуживания [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.youtube.com/watch?v=ECx-yq6Dbn4&feature=youtu.be>
7. Упражнение «Передать одним словом» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.your-mind.ru/lasta/uprazhnenie-peredat-odnim-slovom>