

Некоммерческое образовательное частное учреждение
дополнительного профессионального образования
Учебно-информационный центр «КОМПИЯ»
(НОЧУ ДПО УИЦ «КОМПИЯ»)

УТВЕРЖДЕНО

Директор

НОЧУ ДПО УИЦ «КОМПИЯ»

В.М. Суслов

«10» ноября 2025 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Обучение навыкам бесконфликтного общения сотрудников»

Йошкар-Ола
2025

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Цель: совершенствование коммуникативных компетенций, необходимых для эффективного взаимодействия в профессиональной среде и предотвращения/конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.

Актуальность дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обусловлена приобретением специалистом необходимого для осуществления профессиональной деятельности уровня знаний, умений и навыков, а также квалификации, позволяющей занимать должности, предусмотренные квалификационными требованиями к специалистам с высшим и средним профессиональным образованием.

Программа разработана на основе:

- Федерального закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

- Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 24 марта 2025 г. N 266 г. Москва «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

1.2. Базовые компетенции

Общие компетенции:

- умение выражать свои мысли устно и письменно на уровне, достаточном для участия в дискуссиях, выполнения заданий и взаимодействия с коллегами;
- способность работать с учебной информацией, читать инструкции и понимать теорию;

1.3 Планируемые результаты освоения программы

Программа направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Умения	Знания
<p>ВД 1. Организация и поддержание конструктивного межличностного общения с целью предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>ПК - 1: Умение применять методы активного слушания и эмпатии для выявления причин конфликтов и достижения взаимопонимания в коллективе</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Активно слушать собеседника, проявлять внимание и интерес к его мнению. – Демонстрировать эмпатию, понимать и разделять эмоциональное состояние других. – Выявлять скрытые причины конфликтов через эффективное коммуникационное взаимодействие. – Использовать навыки перефразирования и уточнения для предотвращения недопониманий. – Способствовать созданию атмосферы доверия и взаимоуважения в коллективе. 	<ul style="list-style-type: none"> – Основные принципы коммуникации и слушания. – Психологические основы эмпатии и ее роль в межличностном общении. – Типы и причины конфликтов в рабочей среде. – Способы вербального и невербального общения, способствующие конструктивному диалогу. – Техники активного слушания, включая перефразирование, задавание уточняющих вопросов и отражение чувств.
<p>ВД 2. Применение техник саморегуляции и контроля эмоций для эффективного управления конфликтами и создания благоприятного рабочего климата</p>	<p>ПК - 2: Умение осуществлять эмоциональную саморегуляцию и применять психологические техники контроля стрессовых состояний для конструктивного взаимодействия в коллективе</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Распознавать и контролировать собственные эмоциональные реакции в рабочих ситуациях. – Применять дыхательные, когнитивные и релаксационные техники для снижения стресса. – Использовать навыки позитивного мышления и медитации для саморегуляции. – Поддерживать конструктивный диалог в условиях эмоционального напряжения. – Способствовать формированию благоприятной атмосферы общения и сотрудничества в коллективе. 	<ul style="list-style-type: none"> – Основы психологии эмоций и механизмов стресса. – Техники и методы саморегуляции эмоционального состояния. – Влияние эмоционального состояния на поведение и коммуникацию. – Способы профилактики и снижения эмоциональной напряженности в коллективе. – Методы создания и поддержания позитивного психологического климата.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Учебный план

дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Обучение навыкам бесконфликтного общения сотрудников»

Категория слушателей – специалисты с высшим и средним профессиональным образованием

Срок обучения – 18 часов

Форма обучения – заочная; **вид** – дистанционная

Режим обучения: 6-7 часов в день, 6 дней в неделю

Выдаваемый документ: удостоверение о повышении квалификации

№ п/п	Наименование дисциплин (модулей)	Всего, час.	В том числе, час.		Промежут. аттестация	Итоговая аттестация	Форма аттестации
			лекции	самост. работа			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Общение как восприятие и познание собеседника	3	1	1	1	-	зачет
2	Межличностные конфликты и пути их разрешения	3	1	1	1	-	зачет
3	Бесконфликтное и конструктивное общение	4	2	1	1	-	зачет
4	Синдром эмоционального выгорания	3	1	1	1	-	зачет
5	Практические приемы и методы психотерапии для предотвращения и коррекции синдрома эмоционального выгорания	4	2	1	1	-	зачет
	Итоговая аттестация	1	-	-	-	1	зачет
	Итого:	18	7	5	5	1	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

	Периоды освоения	
	1 неделя	
1	2	
Понедельник	У+ПА	
Вторник	У+ПА	
Среда	ИА	
Четверг	-	
Пятница	-	

1	2
Суббота	-
Воскресение	В

Сокращения:

У - учебные занятия

ИА – итоговая аттестация

ПА - промежуточная аттестация

В - выходной день

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)

4.1. Модуль 1. «Общение как восприятие и познание собеседника»

№ п/п	Тематический план модуля	Всего, час.	В том числе		Промежут. аттестация	Форма контроля
			лекции	самост. работа		
1	2	3	4	5	6	7
1.1	Общение как восприятие и познание собеседника	2	1	1	-	-
	Зачет	1	-	-	1	Тестирование
	Всего:	3	1	1	1	

Основные понятия, категории: Понятие социальной перцепции. Характеристики субъекта и объекта восприятия. Механизмы социальной перцепции.

Учебно-методическое обеспечение модуля:

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. - Москва : Дашков и К, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394061905.html>. - Режим доступа : по подписке.

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 5-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053108.html>. - Режим доступа : по подписке.

3. Видеолекции;

4. Методический лекционный материал.

4. 2. Модуль 2. «Межличностные конфликты и пути их разрешения»

№ п/п	Тематический план модуля	Всего, час.	В том числе		Промежут. аттестация	Форма контроля
			лекции	самост. работа		
1	2	3	4	5	6	7
2.1	Межличностные конфликты и пути их разрешения	2	1	1	-	-
	Зачет	1	-	-	1	тестирование
	Всего:	3	1	1	1	

Основные понятия, категории: Конфликт-дефект общения? Характеристика конфликта. Функции конфликта. Причины конфликтов. Сигналы конфликта. Стратегии конфликтного реагирования. Основные тактики и приёмы разрешения конфликта.

Учебно-методическое обеспечение модуля:

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. - Москва : Дашков и К, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394061905.html>. - Режим доступа : по подписке.

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 5-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053108.html>. - Режим доступа : по подписке.

3. Видеолекции;

4. Методический лекционный материал.

4. 3. Модуль 3. «Бесконфликтное и конструктивное общение»

№ п/п	Тематический план модуля	Всего, час.	В том числе		Промежут. аттестация	Форма контроля
			лекции	самост. работа		
1	2	3	4	5	6	7
3.1	Бесконфликтное и конструктивное общение	3	2	1	-	-
	Зачет	1	-	-	1	тестирование
	Всего:	4	2	1	1	

Основные понятия, категории: Бесконфликтное и конструктивное общение. Приемы активного слушания. Типы конфликтных личностей. Общие рекомендации бесконфликтного общения.

Учебно-методическое обеспечение модуля:

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. - Москва : Дашков и К, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394061905.html>. - Режим доступа : по подписке.
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 5-е изд. , стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053108.html>. - Режим доступа : по подписке.
3. Видеолекции;
4. Методический лекционный материал.

4. 4. Модуль 4. «Синдром эмоционального выгорания»

№ п/п	Тематический план модуля	Всего, час.	В том числе		Промежут. аттестация	Форма контроля
			лекции	самост. работа		
1	2	3	4	5	6	7
4.1	Синдром эмоционального выгорания	2	1	1	-	-
	Зачет	1	-	-	1	тестирование
	Всего:	3	1	1	1	

Основные понятия, категории: Профессиональное выгорание: причины возникновения, факторы. Симптомы профессионального выгорания. Условия наличия/отсутствия профессионального выгорания. Стадии СЭВ. Профилактика СЭВ. Супервизия.

Учебно-методическое обеспечение модуля:

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. - Москва : Дашков и К, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394061905.html>. - Режим доступа : по подписке.
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 5-е изд. , стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053108.html>. - Режим доступа : по подписке.
3. Видеолекции;
4. Методический лекционный материал.

4. 5. Модуль 5. «Практические приемы и методы психотерапии для предотвращения и коррекции синдрома эмоционального выгорания»

№ п/п	Тематический план модуля	Всего, час.	В том числе		Промежут. аттестация	Форма контроля
			лекции	самост. работа		
1	2	3	4	5	6	7
5.1	Практические приемы и методы психотерапии для предотвращения и коррекции синдрома эмоционального выгорания	3	2	1	-	-
	Зачет	1	-	-	1	тестирование
	Всего:	4	2	1	1	

Основные понятия, категории: Экспресс-методы снижения уровня эмоционального напряжения и стресса. Дыхательные техники как метод быстрой разрядки эмоционального напряжения и купирования стресса. Работа с телом при стрессе: уравнивание мышечного тонуса и релаксация. Медитация. Техника осознанного отстранения (по Р.Лихи). Освобождение от стресса с помощью быстрых движений глаз (ДПДГ-терапия). Психотерапевтические методы и подходы к коррекции синдрома эмоционального выгорания и посттравматического стрессового расстройства у врачей. Мишени психотерапии при формировании посттравматического стрессового расстройства.

Учебно-методическое обеспечение модуля:

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. - Москва : Дашков и К, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394061905.html>. - Режим доступа : по подписке.

2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 5-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053108.html>. - Режим доступа : по подписке.

3. Видеолекции;

4. Методический лекционный материал.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

№ п/п	Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1.	Учебная аудитория	Лекция Самостоятельная работа	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, флип-чарт, доступ к сети Интернет

Обучение специалистов в НОЧУ ДПО УИЦ «КОМПИЯ» проводится на базе обучающей платформы (системы дистанционного обучения). В учреждении сформирована электронная информационно-образовательная среда.

Идентификация личности при подтверждении результатов обучения решается путем присвоения каждому обучающемуся номера личного дела, заведение личного кабинета обучающегося с присвоением индивидуального логина и пароля.

Материал разбит на модули, каждый из которых содержит лекции (в текстовом варианте и видеолекции) и материалы для самостоятельной работы: методические разработки, нормативно-правовые документы, тесты и/или задания для текущего контроля знаний.

Все материалы представлены в электронной информационно-образовательной среде.

Самостоятельная работа организована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, включая работу с электронными образовательными ресурсами. В часы самостоятельной работы заложен материал в электронном виде для выполнения тестовых заданий, решения ситуационных задач, для подготовки к промежуточной и итоговой аттестации.

Каждый модуль завершается промежуточным тестированием, реализованным в электронном формате.

В личном кабинете каждый обучающийся прикрепляет все ответы на все задания, что дает возможность преподавателю оценить свои знания.

Результаты тестирования отображаются в электронном дневнике слушателя.

Программа также предусматривает получение консультаций преподавателя в режиме off-line.

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификаций работников, ее использующих и поддерживающих.

6. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Педагогические условия реализации программы

Ф.И.О. преподавателя	Ученая степень, звание, квалификация, должность, специальности по диплому и сертификату (для мед. работников) преподавателя
Виногорова Елена Альбертовна	Преподаватель НОЧУ ДПО УИЦ «КОМПИЯ». преподаватель высшей категории. Диплом "Педагогика и психология"

Квалификация руководящих и научно-педагогических работников НОЧУ ДПО УИЦ

«КОМПия» соответствует квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 11 января 2011 г. № 1н (зарегистрирован в Минюсте РФ 23 марта 2011 г., № 20237, с изменениями на 25 января 2023 г.).

Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

Высшее и (или) среднее профессиональное образование.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Основная литература

1. Андруник, А. П. Управление конфликтами : учебник для вузов / А. П. Андруник. - Москва : Дашков и К, 2025. - 392 с. - ISBN 978-5-394-06190-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394061905.html>. - Режим доступа : по подписке.
2. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология : учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. Ф. И. Шаркова. - 5-е изд. , стер. - Москва : Дашков и К, 2023. - 236 с. - ISBN 978-5-394-05310-8. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394053108.html>. - Режим доступа : по подписке.

Дополнительная литература

1. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: учебное пособие. 5-е изд., стер. М.: Новое знание, 2005. 368 с.
2. Варнаева А. Е. Умение слушать – необходимая составляющая коммуникативной компетентности личности // Психология и педагогика служебной деятельности. 2023. № 3. С. 108–112.
3. Введенская Л. А., Павлова Л. Г., Кашаева Е. Ю. Русский язык и культура речи. Ростов н/Д: Феникс, 2007. 283 с.
4. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие. М.: ИД «ФОРУМ»; ИНФРА-М, 2009. 192 с.
5. Игумнов, С.А., Жебентяев, В.А. Стресс и стресс-зависимые заболевания. СПб.: Речь, 2011.- 346 с.
6. Китаев-Смык, Л.А. Сознание и стресс. Творчество. Совладание. Выгорание. Невроз. М.: Смысл, 2015.- 768 с.
7. Константинов, В. В. Профессиональная деформация личности. М.: Издательство Юрайт, 2017. — 162 с.
8. Одинцова, М.А., Захарова, Н.Л. Психология стресса. М.: Юрайт, 2017.- 300 с.
9. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для вузов / под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. М.: Юрайт, 2023. 193 с.
10. Островская, И.В. Психология общения: учебник/И.В. Островская.-Москва ГОЭТАР-Медиа, 2023.-192с.
11. Погодин, И.А. Суицидальное поведение: психологические аспекты. М.: Флинта, 2011.-333 с.
12. Поливанова, К.Н. Психология возрастных кризисов. М.: Академия, 2014.- 184 с.
13. Попов, Ю.В., Пичиков, А.А. Суицидальное поведение подростков. М.: СпецЛит,

2017.- 368 с.

14. Психологическое воздействие в межличностной и массовой коммуникации / Отв. ред. А. Л. Журавлев, Н. Д. Павлова. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2014. – 400 с. (Труды Института психологии РАН)

15. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб: Питер, 2022. 720 с.

16. Сапольски, Р. Психология стресса. СПб.: Питер, 2015.- 480 с.

17. Трофимов М.Ю. основы коммуникативной культуры: учебное пособие/ М.Ю. Трофимов, - 3-изд., стер, -Санкт-Петербург: Лань: ПЛАНЕТА МУЗЫКИ, 2012-184 с.-Текст непосредственный.

18. Щербатых, Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. СПб.: ПИТЕР, 2012.- 256 с.

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

Оценка качества освоения программы включает промежуточную и итоговую аттестацию слушателей.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям программы имеется фонд оценочных средств для проведения промежуточной и итоговой аттестации.

Фонд включает тестовые вопросы, позволяющие оценить степень усвоения компетенций слушателей.

Промежуточная аттестация проводится в форме, определяемой учебным планом программы.

Программа обучения завершается итоговой аттестацией.

Итоговая аттестация проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

Результат выполнения аттестационного задания оценивается по четырех балльной системе: «Отлично» / «Хорошо» / «Удовлетворительно» / «Неудовлетворительно».

Критерием оценки служит следующая шкала количества верных ответов (в %):

0-70 % - неудовлетворительно,

71% - 80% - удовлетворительно,

81 % - 90 % - хорошо,

91 % - 100 % - отлично.

9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Перечень тестовых заданий для подготовки к промежуточной и итоговой аттестации:

1. Вы находитесь на рабочем месте, чувствуете нарастающую тревогу и ощущение «зажатости» в груди. У вас есть 5 минут до важной встречи. Какой из перечисленных способов поможет быстро снизить напряжение?

+Открыть окно, глубоко вдохнуть свежий воздух, сделать 10 медленных вдохов и выдохов через нос.

-Немедленно уйти с рабочего места и пойти в кафе, чтобы выпить кофе.

-Начать громко разговаривать с коллегой о посторонних темах.

+Сжать кулаки на 10 секунд, затем резко расслабить; повторить 3 раза.

-Взять смартфон и пролистать соцсети 5 минут.

2. Вы испытываете сильное волнение перед публичным выступлением. Вам нужно успокоиться за 2–3 минуты. Какой тип дыхания лучше выбрать?

+Дыхание в ограниченное пространство (ладони «лодочкой» у лица).

-Частое поверхностное дыхание.

+Дыхание с задержкой перед вдохом (глубокий выдох, задержка, затем вдох).

+Дыхание на счёт: вдох на 4 счёта, пауза на 4, выдох на 4, пауза на 4.

-Дыхание через рот без контроля ритма.

3. После долгого дня за компьютером вы чувствуете напряжение в шее и плечах. Какой метод из перечисленных поможет снять мышечный блок?

-Сделать несколько резких наклонов головы вперёд-назад.

+Выполнить упражнение: опустить подбородок к груди, удерживать 10 секунд, затем запрокинуть голову назад на 10 секунд.

-Встать и пройти по коридору 2 минуты.

+Напрячь мышцы лба, зажмуриться, затем расслабить лицо.

+Помассировать точку Хе-Гу на кисти руки 1,5–2 минуты.

4. Вам нужно быстро переключиться с тревожных мыслей на состояние покоя. Вы решаете использовать медитативную технику. Что из перечисленного соответствует описанной в материале практике?

+Закрывать глаза, представить слово «покой» в виде объёмной фигуры из пластилина, затем мысленно погрузиться в ситуацию, где вы чувствуете безопасность.

-Включить громкую музыку и танцевать 5 минут.

+Сесть, зафиксировать взгляд на предмете, слушать звуки улицы, затем мысленно разделить их на три потока (улица, соседняя комната, ваша комната).

-Начать считать вдохи и выдохи, не обращая внимания на мысли.

-Лечь, закрыть глаза и попытаться заснуть.

5. Вас преследует навязчивая мысль о недавнем конфликте. Вы хотите применить технику отстранения по Р. Лихи. Какой вариант подходит?

+Представить, что мысль — это воздушный шар, улетающий вдаль.

-Начать громко проговаривать мысль, чтобы «выпустить пар».

-Записать мысль на бумаге и сжечь лист.

+Визуализировать мысль как поезд, мчащийся мимо, на который вы не садитесь.

-Постараться забыть мысль, не думая о ней.

6. Что такое профессиональное выгорание с точки зрения концепции стресса Г. Селье?

-Первая стадия общего адаптационного синдрома — стадия тревоги.

-Вторая стадия общего адаптационного синдрома — стадия сопротивления.

+Третья стадия общего адаптационного синдрома — стадия истощения (дистресс).

-Отдельная патология, не связанная с общим адаптационным синдромом.

7. Какой из перечисленных признаков относится к психофизическим симптомам профессионального выгорания?

- Повышенная раздражительность на незначительные события.
- Чувство вины и подозрительность без объективных причин.
- +Постоянная усталость даже после сна (симптом хронической усталости).
- Дистанцирование от коллег и клиентов.

8. Какой фактор не относится к трём основным условиям наличия/отсутствия профессионального выгорания?

- Личностный фактор (чувство значимости, автономия).
- Ролевой фактор (конфликт ролей, неопределённость).
- +Финансовый фактор (уровень заработной платы).
- Организационный фактор (многочасовая работа, стиль руководства).

9. Какая характеристика соответствует второй стадии профессионального выгорания?

- Приглушение эмоций, ощущение скуки и пустоты.
- +Недоразумения с клиентами, появление антипатии и вспышек раздражения.
- Полное эмоциональное опустошение, равнодушие ко всему.
- Повышение работоспособности за счёт внутреннего напряжения.

10. Что из перечисленного не является рекомендованной мерой профилактики профессионального выгорания?

- Использование «технических перерывов» для отдыха.
- Освоение приёмов релаксации и саморегуляции.
- +Изоляция от коллег при возникновении проблем для самостоятельного решения.
- Участие в балинтовских группах и супервизии.

11. Выделяют основные функции социальной перцепции:

- +познание себя
- +познание партнера по общения
 - познание личности
- +организация совместной деятельности на основе взаимопонимания
 - установление контакта
- +установление эмоциональных отношений

12. Характеристики объекта восприятия включают:

- + физический образ воспринимаемого
- психический образ воспринимаемого
- + социальный образ воспринимаемого
- интеллектуальный образ воспринимаемого

13. ИмPLICITная структура личности — это:

- + устойчивое, прижизненно сформировавшееся представление о людях
- изучение характеристик субъекта и объекта восприятия
- физический образ воспринимаемого

- исследование механизмов и эффектов межличностного познания

14. Механизм проекция — это:

- когда наблюдатель ощущает превосходство наблюдаемого по какому-то важному для него параметру

- отнесение воспринимаемого к одному из известных типов людей

+ перенос на познаваемых людей психические особенностей субъекта восприятия

- неосознаваемое стремление иметь четкие и непротиворечивые представления о воспринимаемых лицах

15. Управление конфликтом — это:

+ деятельность по обеспечению развития конфликтного взаимодействия

- деятельность по обеспечению взаимодействия и сотрудничества

- деятельность по обеспечению процесса коммуникации

- доминирующий способ взаимодействия

16. Главная функция конфликта — это:

+ выявление проблем и противоречий в жизнедеятельности человека, группы, организации, общества

- сохранение хороших отношений

+ определение путей разрешения этих противоречий и развития данного социального субъекта

- способность к согласованным действиям

17. Социально-психологические причины конфликта:

- отрицание некоторых общественных норм ценностей данного коллектива или группы

+ неудовлетворенность отдельных людей своим положением в группе, организации, обществе

- неполные или неточные факты о каком-либо объекте порождают неправильные представления и слухи

- неудовлетворенность существующими отношениями

18. Вербальным общением называют:

- речевую форму общения, включающую в себя жесты, мимику, позы, контакт глазами, прикосновения

- передачу информации через тон голоса, тембр, высоту, скорость, интонацию произносимых слов

+ передачу информации с помощью произносимых нами слов

- когда люди включены в одну и ту же деятельность и их связывают совместные обязанности

19. Человек получает благодаря невербальным проявлениям:

+ 3/6 информации

- 2/6 информации

- 1/6 информации

- 4/6 информации

20. Профессиональное выгорание – это:

+ синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека;

- физиологическое и/или психологическое напряжение, возникшее в результате воздействия стрессоров, которые нарушили существовавшее равновесие;

- психическое состояние, вызываемое объективно непреодолимыми (или субъективно так воспринимаемыми) трудностями, возникающими на пути к достижению цели или решению задачи;

- конфликт между двумя одинаково сильными, но не совместимыми друг с другом потребностями, между двумя разнонаправленными тенденциями поведения.

10. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Виногорова Е.А., преподаватель НОЧУ ДПО УИЦ «КОМПия».