

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное учреждение Архангельской области
для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-
социальной помощи «Центр психолого-медико-социального
сопровождения «Надежда»
(ГБУ АО «Центр «Надежда»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ АО «Центр Надежда»

 Т.А. Соколова

«16» сентября 2022 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА -
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Управление конфликтами»

Авторы-составители:
педагоги-психологи
отделения консультаций
ГБУ АО «Центр «Надежда»
М.В. Иванова,
Н.С. Починкова

Архангельск
2022

Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «**Управление конфликтами**» / сост. Иванова М.В., Починкова Н.С. – Архангельск: ГБУ АО «Центр «Надежда», 2022 – 14 с.

Программа рассчитана на педагогических работников и других специалистов образовательных организаций.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа «Управление конфликтами» (далее – Программа) является дополнительной профессиональной программой – программой повышения квалификации.

Программа направлена на получение новой конфликтологической компетентности педагогических работников и других специалистов образовательных организаций.

1. Актуальность и перспективность программы

Практически все сферы жизнедеятельности людей пронизаны противоречиями, что создаёт основу для различного рода конфликтов. Конфликты и конфликтные ситуации часто присутствуют и в системе образования, и во многом это обусловлено авторитарной системой управления педагогическим процессом.

Образовательная организация представляет собой социальный институт, в котором пересекаются учебная, трудовая и семейная деятельность людей. В конфликты внутри образовательной организации вовлечены участники различного статуса и возраста. Даже не являясь напрямую участником конфликта, учащиеся могут осваивать отрицательные стереотипы поведения. Поэтому к современному педагогическому работнику предъявляется требование к развитой конфликтологической компетентности, чтобы владеть способностью выбирать наиболее оптимальную стратегию в каждой конкретной ситуации, готовностью к разрешению проблемных ситуаций в школе, а также навыки и умения педагогического работника не только предотвращать или конструктивно разрешать педагогические конфликты, но и использовать их в воспитательных целях.

Анализ практического состояния проблемы управления конфликтами позволяют утверждать, что на сегодняшний день педагогические работники в основном имеют отвлеченное представление о методах работы с конфликтами, как в качестве участника, так и в качестве посредника и нуждаются в дополнительных знаниях. Существует необходимость развития конфликтологической компетентности педагогических работников и других специалистов образовательных организаций.

Актуальность развития конфликтологической компетентности для педагогических работников и других специалистов образовательных организаций заключается еще и в том, что, работая с коллективом учащихся, сам педагог может находиться в сильном эмоциональном напряжении, поскольку должен регулировать свое поведение, а также поведение учащихся в различных ситуациях. Необходимость снижения конфликтности в педагогическом взаимодействии обостряет важность развития конфликтологической компетентности специалистов, а именно

предупреждение возникновения деструктивных конфликтов, придание конструктивности неизбежным конфликтным ситуациям.

2. Методическое обоснование Программы

Проблеме конфликтов посвящено значительное количество научных работ, педагогических и психологических исследований, среди них значительные труды принадлежат Д.К. Захарову, И.Е. Ворожейкину, Н. В. Брудному, А.Г. Здравомыслову, А.Я. Кибанову.

Возрастает интерес к поиску механизмов и эффективных средств управления конфликтными ситуациями. Этими вопросами занимаются такие отечественные исследователи как В.И. Андреев, Т.В. Драгунова, Л.А. Петровская, Н.В. Клюева.

Управление конфликтами подразумевает под собой, наряду с умением предупреждать конфликты, собственную компетентность поведения в конфликтных ситуациях. Процесс формирования умений предупреждать и разрешать конфликты рассматривается Б.И. Хасаном и М.В. Башкиным как процесс становления конфликтологической компетентности личности.

Исследователи выделяют различные варианты структуры конфликтологической компетентности, пытаются развести на семантическом уровне понятия «конфликтная компетентность» и «конфликтологическая компетентность», делают упор на различных личностных качествах, необходимых для успешного разрешения конфликтов.

Однако стоит заметить, что для формирования конфликтологической компетентности недостаточно только теоретических знаний. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Управление конфликтами» в большей степени является практикоориентированной, способствующей тому, чтобы слушатели на практике овладели знаниями, умениями, навыками, призванными компенсировать дефицит в теме управления конфликтами.

Теоретическую основу Программы составили научные труды как отечественных, так и зарубежных ученых.

Программа опирается на теорию конфликта, одним из основоположников которой принято считать Карла Маркса. В дальнейшем основные положения его учения о конфликте сформулировал американский социолог Дж. Тернер. Впоследствии тема конфликтов широко раскрыта в работах Г. Зиммеля, Л. Козера.

В психологической, педагогической литературе представлены методологические аспекты управления конфликтами в сфере трудовых отношений (Гришина 2008; Захарчук 2006; Калмыкова, Соловова 2013, 2014; Шейнов 2014), описаны специфика и особенности конфликтов, возникающих в процессе педагогической деятельности (Куприянов 2011; Никулина 2016), обозначены причины конфликтов в образовательной организации (Никулина,

Соловова 2018), раскрыты механизмы формирования конфликтологической компетентности (Лешер, Яббарова 2010; Никулина, Соловова 2018).

Конфликт, его сущность, структура и типология изучались в работах А.Я. Анцупова, Н.В. Гришиной, Н.И. Леонова и др.

Стратегии поведения в конфликте подробно изучены и изложены в трудах американского психолога. К. Томаса.

В качестве методологической основы программа опирается на разработанную психологами Х. Корнелиусом и Ш. Фэйром карту конфликтов, а также на идеи и разработки Р. Фишера, У. Юри, У. Мастенбрука, предметом практического применения которых являются стратегии поведения в переговорах во время конфликта.

Программа построена на принципах гуманистической психологии и личностно-ориентированного подхода.

В Программе используются методы и техники следующих направлений:

- Арт-терапия;
- МАК.

Формы работы:

- Тренинг;
- Лекция;
- Дискуссия;
- Решение практических заданий;
- Ролевая игра;
- Игровые упражнения;
- Мозговой штурм.

3. Практическая направленность программы

Предложенная Программа носит обучающий и профилактический характер.

4. Цель программы

Повышение конфликтологической компетентности педагогических работников и других специалистов образовательных организаций, способствующей более эффективному взаимодействию внутри конфликтных ситуаций, предупреждению и выхода из них.

5. Задачи программы

- выявление участниками собственных личностных и профессиональных качеств, в ситуации поведения в конфликте;
- ознакомление участников с понятием «конфликт», типами и видами конфликтов, причинами конфликтов;
- формирование у участников навыка установления личных границ как составляющей успешного разрешения конфликта;
- ознакомление участников с основными стратегиями поведения в конфликте;

- формирование у участников навыка взаимодействия в разных конфликтных ситуациях;
- информирование участников о специфике коммуникации, приводящей к конфликту;
- обучение и закрепление навыка эффективной коммуникации;
- ознакомление участников с особенностями внутриличностного конфликта;
- освоение техник решения конфликтных ситуаций;
- отработка навыков управления конфликтами.

6. Целевая группа

Педагогические работники и другие специалисты образовательных организаций.

Наполняемость группы: 8 – 15 человек.

7. Продолжительность программы

Программа рассчитана на 24 академических часа.

Форма обучения: очная.

8. Требования к результату усвоения программы

Результатом обучения по программе является развитие конфликтологической компетентности через получение знаний, умений и навыков.

Знать:

- что такое «конфликт», типы и виды конфликтов, причины конфликтов;
- основные стратегии поведения в конфликте;
- специфику коммуникации в конфликте;
- особенности внутриличностного конфликта;
- техники управления конфликтами и решения конфликтных ситуаций;
- значение личных границ у участников конфликтного взаимодействия.

Уметь:

- дифференцировать различные виды и типы конфликтов;
- устанавливать личные границы, определять границы другого участника взаимодействия;
- определять стратегии поведения в конфликте;
- проводить самодиагностику проживания внутриличностного конфликта, соотносить его с возрастным этапом.

Владеть навыками:

- управлять собственным конфликтным поведением;
- применять различные стратегии поведения в конфликте;
- использовать разные техники управления конфликтной ситуацией;
- учитывать личные границы участников конфликта;
- использовать навыки эффективной коммуникации в конфликте.

9. Система оценки достижения планируемых результатов

Оценка достижения планируемых результатов осуществляется посредством итоговой аттестации в форме тестирования.

Критерии оценки достижения планируемых результатов

Прошедшим итоговую аттестацию по программе повышения квалификации считается участник, правильно ответивший не менее чем на 60% от общего числа вопросов теста. Участникам, успешно прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

№	наименование модулей и тем	всего часов	теория	практика
1.	1 модуль Конфликт: суть, понятие, составляющие конфликта	7	3,5	3,5
1.1	Мотивация и ожидания участников обучения	2	0,5	1,5
1.2	Операционализация понятия «конфликт»	5	3	2
2	2 модуль Участники конфликта	6	2	4
2.1	Стратегии поведения в конфликте	2,5	1	1,5
2.2	Личные границы	2,5	1	1,5
2.3	Методы психологического сдерживания в конфликтной ситуации	1	0	1
3	3 модуль Специфика коммуникаций в конфликте	4	1	3
3.1	Правила эффективной коммуникации. Ошибки коммуникации	2	0,5	1,5
3.2	Техники активного слушания	2	0,5	1,5
4	4 модуль Управление конфликтами	6	2	4

4.1	Паттерны поведения в конфликтной ситуации	2	1	1
4.2	Техники решения конфликтов	2	1	1
4.3	Кейсы	2	0	2
5.	Итоговая аттестация. Шеринг	1	-	1
	Итого	24	8,5	15,5

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ

1 модуль. Конфликт: суть, понятие, составляющие конфликта

Цель: операционализация понятия «конфликт», выявление мотивации участников.

Тема 1. Мотивация и ожидания участников обучения

Содержание: самодиагностика участников устойчивости к конфликтам, выявление представлений участников о собственном поведении в конфликтной ситуации; создание единого образа конфликта участниками обучения.

Тема 2. Операционализация понятия «конфликт»

Содержание: информирование участников о сути конфликта, его типах и видах, функциях и причинах конфликта, стадиях развития конфликта.

2 модуль. Участники конфликта

Цель: информирование участников обучения и изучение своей собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Тема 1. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

Содержание: выявление представлений участников о собственных стратегиях поведения в конфликтных ситуациях; информирование участников о разнообразии стратегий.

Тема 2. Личные границы

Содержание: информирование участников о понятии личных границ, их функциях; отработка участниками обучения навыка выстраивания личных границ, а также навыка осознания личных границ другого человека.

Тема 3. Методы психологического сдерживания в конфликтной ситуации

Содержание: информирование участников о способах саморегуляции в конфликтной ситуации; практическая отработка навыков саморегуляции.

3 модуль. Специфика коммуникаций в конфликте

Цель: повышение профессиональной компетентности участников по особенностям коммуникаций в конфликтной ситуации, освоение навыков активного слушания.

Тема 1. Правила эффективной коммуникации. Ошибки коммуникации

Содержание: Выявление представлений участников о собственных коммуникативных стратегиях; информирования участников об особенностях построения коммуникаций в конфликтах, барьерах коммуникаций.

Тема 2. Техники активного слушания

Содержание: информирование участников освоение навыков активного слушания.

4 модуль. Управление конфликтами

Цель: повышение профессиональной компетентности участников по вопросам управления конфликтами, отработка навыков управления конфликтами.

Тема 1. Паттерны поведения в конфликте, мотивация

Содержание: определение собственных паттернов поведения в конфликтной ситуации и мотивации, самооценка эффективности поведения.

Тема 2. Техники решения конфликтов

Содержание: информирование участников о различных техниках решения конфликтов; знакомство с алгоритмом решения конфликтных ситуаций.

Тема 3. Кейсы

Содержание: отработка навыков управления конфликтом через работу с кейсами.

5. Итоговая аттестация. Шеринг

Итоговая аттестация полученных знаний проводится в форме теста. Основанием допуска к итоговой аттестации является участие слушателя в теоретических занятиях, ролевых играх и разборе практических случаев.

Выдача удостоверения о повышении квалификации по итогам успешной аттестации.

Обратная связь по программе обучения в форме шеринга.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Баннова М.А. Управление конфликтами в организации// Мировая наук. 2019. – №3. – С. 99 – 101.
2. Бережная, Г.С. Формирование конфликтологической компетентности педагогов общеобразовательной школы / Г.С. Бережная. М.: Академический проект, 2012. –195 с.
3. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. – 144 с.
4. Воробьева, К. А. Профилактика конфликтов в образовательной среде как средство повышения эффективности работы классного руководителя/ Воробьева, К.А. // Воспитание школьников. – 2012. - № 4. – С. 28-31.
5. Гальцова П. С. Конфликты: причины и способы решения: метод. рекомендации по проведению тренинга для родителей «группы риска» / Гальцова, П.С. // Работа соц. педагога в шк. и микрорайоне. – 2012. – №4. – С. 32-35.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта/ Н.В. Гришина. СПб.: Питер, 2016. – 575с.
7. Декушева А.Д. Факторы конфликта и их характеристика/ А.Д. Декушева // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2019. – №3. – С. 217 – 223.
8. Денисов, О. И. Проблема конфликтологической компетентности руководителя. – М.: МААН, 2009. – 35с.
9. Колесова, А. О. Разрешение конфликтных ситуаций в педагогическом коллективе / Колесова, А.О. // Справ. рук. образоват. учреждения. – 2013. – № 3. – С. 63-67.
10. Куприянов Б. В. Мастер-класс по разрешению конфликтных ситуаций в школе / Б. В. Куприянов, Э. Ю. Власова // Справ. педагога-психолога. Школа. – 2012. – № 1. – С. 68-79.
11. Леонов Н.И. Основы конфликтологии: Учеб. Пособие/ Н.И. Леонов. – Ижевск, 2019. – 418с.
12. Леонов, Н.И. Конфликтологическая компетентность педагога // Психология образования в XXI веке: теория и практика. Материалы Международной научно-практической конференции. 2011. Режим доступа: <https://psyjournals.ru/education21/issue/55838.shtml> (дата обращения 05.07.2022).
13. Макарова, Л. Конфликты в классе: как избежать или устранить? / Макарова Л. // Учит. газ. – 2014. – 25 марта (№ 12). – С. 15.
14. Психолого-педагогическая компетентность педагога (сборник педагогических ситуаций): практ. пособие / авт.-сост. Брюхова Ю.П., Горячкова С.А., Канжина Н.Н., Молодцова Т.В. Панкратова Г.В., Ромицына Е.Г, Сторожева Н.Н., Ческидова В.И., отв. за выпуск Сторожева Н.Н. – Архангельск: изд-во АО ИППК РО, 2013.

15. Пуляева Е. Решаем проблемы школьной дисциплины, не нарушая прав детей / Е. Пуляева // Справ. рук. образоват. учреждения. – 2016. – № 2. – С. 93-100.
16. Терешина Е.А. История конфликтологии/ Учебное пособие. – Проспект, 2017. – 237с.
17. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 204 с.