

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Кировское областное государственное образовательное автономное
учреждение дополнительного профессионального образования
Институт развития образования Кировской области
(ИРО Кировской области)

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор КОГОАУ ДПО «ИРО Кировской области»



И.В. Соколова
«25» _____ 2021 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(повышения квалификации)
**«Предупреждение конфликтов в сфере управления
образовательной организацией»**
(в количестве 24 часа)

Киров 2021

РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Цель реализации программы

Цель освоения дисциплины – систематизированное изложение теоретических и практических проблем возникновения психолого-педагогических конфликтных явлений и путей регулирования и управления этими явлениями.

Задачи:

1. Сформировать конфликтологическую компетентность на основе систематизированных знаний в области теории и практики конфликтов, о путях и средствах их урегулирования, переговорном процессе.
2. Изучить стратегии взаимодействия людей, переговорные стратегии, модели медиаторского посредничества.
3. Актуализировать причины конфликтного взаимодействия в организации и нарушении позитивной деловой атмосферы и психологического в организации.
4. Изучить приемы и способы управления конфликтами.
5. Интерпретировать конкретные проявления конфликтного взаимодействия.
6. Изучить индивидуальные особенности членов коллектива, особенности конфликтной личности.
7. Актуализировать навыки предупреждения конфликта и его конструктивного разрешения, навыки эффективного делового и личностного общения.

1.2 Планируемые результаты обучения

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): высшее образование.

Программа направлена на совершенствование следующих профессиональных компетенций:

| № п/п | Профессиональные компетенции | Знать | Уметь |
|-------|---|---|---|
| 1 | Обладание общей и специальной психологической культурой, включающей знание и понимание специальных психологических понятий, теоретических подходов к психологическим явлениям и фактам, а также пользование инструментами и техниками оценки и коррекции, сформированность ценностей и норм, регулирующих профессиональную деятельность (ОК-1). | Критерии анализа эффективности практической деятельности специалиста. Ключевые понятия и подходы к развитию личности в условиях модернизации образования | Определять последствия психологического воздействия, использовать методы практической работы в психолого-педагогической деятельности |
| 2 | Умение планировать, проектировать, моделировать, прогнозировать собственную деятельность с учетом задач, стоящих перед системой образования, учреждением образования, а также с учетом актуальной социальной ситуации. (ОК-2) | Этический принцип компетентности, методы профилактики эмоционального выгорания, способы саморазвития и актуализации творческого потенциала. | Применять навыки саморазвития |
| 3 | Обладание умениями и навыками просветительской работы, заключающимися в эффективном использовании и предъявлении информации, доведении ее до уровня понимания для различных аудиторий (ОК-6) | Основные виды психолого-педагогической деятельности, просветительской деятельности, основные методы решения проблем в различных видах деятельности педагога-психолога | Анализировать методы решения проблем в различных видах деятельности специалиста образовательной организации, в том числе, в проблемных ситуациях. |
| 4 | Обладание диагностическими и рефлексивными умениями (умением анализировать результаты собственной деятельности и деятельности коллег, результаты обратной связи со стороны учащихся и коллег, условия достижения цели и т. п.). (ОК-7) | Знать методы групповой и индивидуальной диагностики. | Грамотно интерпретировать полученные диагностические материалы, определяющие потребность тех или иных психологических мероприятий в образовательном учреждении. |

1.3 Категория слушателей: педагоги образовательных организаций г. Кирова и Кировской области.

1.4 Форма обучения: очная, очная (с применением ДОТ).

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный (тематический) план

(24 часа)

| | Наименование разделов и тем | Всего час. | Виды учебных занятий, учебных работ | |
|-----|---|------------|-------------------------------------|----------|
| | | | Лекции | Практика |
| | Раздел 1. Теоретические основы управления конфликтами | 10 | 8 | 2 |
| 1.1 | Конфликт: его сущность и основные структурные характеристики. Детерминация конфликта. | 2 | 2 | |
| 1.2 | Типологии конфликтов. Межличностные и внутриличностные конфликты. | 2 | 2 | |
| 1.3 | Специфика конфликтов в образовательном пространстве. Психология школьного конфликта | 2 | 2 | |
| 1.4 | Поведение личности в конфликте | 2 | 2 | |
| 1.5 | Копинг-стратегии в педагогической деятельности | 2 | | 2 |
| | Раздел 2. Управление конфликтами и технологии их разрешения | 12 | | |
| 2.1 | Управление конфликтами | 4 | 2 | 2 |
| 2.2 | Развитие компетенций бесконфликтного и продуктивного взаимодействия в педагогическом процессе | 2 | | 2 |
| 2.3 | Профилактика конфликтов в образовательной организации | 2 | | 2 |
| 2.4 | Переговоры в конфликтных ситуациях. Медиация | 4 | 2 | 2 |
| 2.5 | Итоговая аттестация | 2 | | |
| | Итого: | 24 | | |

2.2 Рабочая программа

Раздел 1. Теоретические основы управления конфликтами

Тема 1.1 Конфликт: его сущность и основные структурные характеристики. Детерминация конфликта.

Понятие «конфликт», «социальный конфликт». Виды конфликтов. Причины конфликтов. Структура и динамика конфликта. Основные функции конфликта в индивидуальной и социальной жизни. Субъекты конфликта, предмет конфликта, конфликтная ситуация, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон. Типы конфликтных ситуаций.

Тема 1.2. Типологии конфликтов. Межличностные и внутриличностные конфликты.

Подходы к классификации конфликтов. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия. Понятие и сущность внутриличностного конфликта. Подходы к изучению внутриличностных конфликтов (психоаналитический, интеракционистский, когнитивный, гуманистический). Межличностные конфликты. Специфика межличностных конфликтов. Причины и факторы межличностных конфликтов (информационные, поведенческие, факторы отношений, ценностные факторы, структурные факторы). Управление межличностными и внутриличностными конфликтами. Межгрупповые и внутригрупповые конфликты. Конфликты в управленческой деятельности. Конфликты в организациях.

Тема 1.3. Специфика конфликтов в образовательном пространстве. Психология школьного конфликта

Понятие, классификация педагогических конфликтов. Стадии развития педагогических конфликтов и их специфика Предупреждение педагогических

конфликтов. Способы разрешения педагогических конфликтов. Способы саморегуляции в конфликте.

Тема 1.4. Поведение личности в конфликте.

Психологические особенности личности, влияющие на возникновение конфликтов. Типы конфликтных личностей. Модели поведения личности в конфликте. Основные понятия: стратегии поведения в конфликте, выбор стратегии поведения, конфликтные привычки. Типичное поведение личности в конфликтной ситуации (теория Томаса-Киллмена). Характеристика основных стратегий: конфронтация, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Степень реализации собственных интересов, достижения своих целей и уровень кооперативности, учет интересов другой стороны как основные параметры выбора стратегий поведения.

Тема 1.5. Копинг-стратегии в педагогической деятельности

Когнитивная модель развития психологического стресса Р.Лазаруса. Понятие стратегий совладания/преодоления стресса (копинг-механизмы), их классификация по типу основной направленности. Индивидуальные формы совладающего поведения (модель С.Хобфолла). Трансактная модель стресса Т. Кокса.

Раздел 2. Управление конфликтами и технологии их разрешения

Тема 2.1. Управление конфликтами.

Стратегии поведения в конфликте и их классификации (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Особенности определения комплексов неполноценности и превосходства. Психодраматическая работа со страхом для предотвращения конфликта. Страх как механизм собственных конфликтов. Проективные техники управления конфликтом. Критерии эффективности выбора стратегии

поведения в конфликте. Превращение комплексов в достоинства. Методы саморегуляции. Брейн-стройминг. Формирования стрессоустойчивости. Аутотренинг. Этапы развития желаемых качеств личности.

Тема 2.2. Развитие компетенций бесконфликтного и продуктивного взаимодействия в педагогическом процессе

Развитие способности управлять конфликтами; конструктивной направленности по отношению к стрессовым ситуациям; высокой социально-психологической толерантности; вариативности поведенческих стратегий, адаптивности; самоконтроля, эмоциональной устойчивости и позитивной аффективности. Тренинг бесконфликтного взаимодействия. Особенности поведения направленного на предотвращение конфликта и снятие агрессии в ситуации контроля и оценивания.

Тема 2.3. Профилактика конфликтов в образовательной организации

Профилактика конфликтов в образовательной организации Направления профилактики конфликтов. Управление поведением личности для предупреждения конфликтов. Правила бесконфликтного общения. Корпоративная культура и этика как средство предупреждения и разрешения конфликтов в образовательной организации.

Тема 2.4. Переговоры в конфликтных ситуациях. Медиация.

Особенности средств и методов защиты в конфликтах. Завершение конфликта с помощью третьей стороны. Понятие переговоров. Условия, стили, этапы проведения переговоров. Специфика проведения переговоров в практической работе психологов и управленцев. Дипломатические стратегии и продуктивные этапы выхода из конфликта. Классификация критики. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации. Понятие медиации.

2.3 Календарный учебный график разрабатывается за 3 дня до начала курсовой подготовки по образовательной программе в соответствии с утвержденным планом курсовых мероприятий

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Виды аттестации и формы контроля

| Вид аттестации | Формы контроля | Виды оценочных материалов |
|-----------------------|-----------------------|---|
| Текущая | Беседа | Обсуждение вопросов устной форме (приложение 1) |
| Итоговая | Выходное тестирование | Тестовые задания (приложение 2) |

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программ (литература)

Основная:

1. Анцупов А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. - 560 с.
2. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018.-144 с.
3. Лопарев А. В., Знаменский Д. Ю. Конфликтология. Учебник. М.: Юрайт. 2017.- 290 с.

Дополнительная:

4. Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019.- 382 с.
5. Белинская А. Б. Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2018.- 214 с.
6. Иванова О. А., Суртаева Н. Н. Конфликтология в социальной работе. М.: Юрайт, 2017. -282 с.
7. Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. - 396с.
8. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт, 2017. - 154 с.
9. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2018. - 156 с.
10. Самыгин С. И., Коновалов В. Н. Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие. М.: Дашков и Ко, 2019. - 300 с.
11. Светлов В. А. Введение в конфликтологию. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: Флинта, НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2015. - 528 с.

12. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019. - 352 с.
13. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. - 282 с.
14. Степанов Е. И. Современная конфликтология. Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. Учебное пособие. М.: ЛКИ, 2015. - 176 с.
15. Фесенко О. П., Колесникова С. В. Практикум по конфликтологии, или Учимся разрешать конфликты. Учебное пособие / под ред. Фельдштейн Д. И. М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, Флинта 2015. - 128 с.
16. Чернова Г. Р., Сергеева М. В., Беляева А. А. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт. 2019. - 204 с.
17. Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. - 236 с.

Электронно-библиотечные системы:

1. Образовательные ресурсы:

1. ЭБС «Издательство «Лань».
2. ЭБС «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ».
3. ЭБС «Айбукс.ру».
4. Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.
5. ЭБС «Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU»
6. База данных ВИНТИ РАН on-line.

2. Научные интернет- ресурсы:

1. Журнал Аналитика конфликта - <http://www.conflictology.narod.ru/>
2. Медиация и практическая конфликтология - <http://conflictology.spb.ru/>
3. Международная ассоциация конфликтологов - <http://www.confstud.ru/>
4. Теория и практика конфликтологии – <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict/>
5. Центр конфликтологии Института социологии РАН - <http://www.conflictolog.narod.ru/OldSite/Index.html>

4.2 Материально – технические условия реализации программы

Для реализации программы необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- оборудованные аудитории для проведения аудиторных занятий;
- мультимедийное оборудование (компьютер, интерактивная доска, мультимедиапроектор).

4.3 Образовательные технологии, используемые в процессе реализации программы

Для каждой темы разработаны учебно-методические и оценочные материалы, которые позволяют слушателям самостоятельно осваивать содержание программы. Соотношение аудиторной и самостоятельной работы определяется перед реализацией программы для каждой группы слушателей отдельно.

В процессе реализации программы используются лекции с элементами обсуждения проблем, дискуссии, практические занятия, технологии проблемно-ориентированного и проектно-ориентированного обучения.

Приложение 1

Обсуждения вопросов в устной форме:

1. Как правильно высказывать свое мнение, точку зрения, чтобы не спровоцировать конфликт?
2. Как не переходить на личности в сложных коммуникационных ситуациях?
3. Что делать, если человек не похож на тебя и раздражает, но работать в тесном соприкосновении нужно и, не соприкасаться не возможно?
4. Как вывести себя и оппонента из зоны «Кто виноват?» в зону «Что сделать сейчас и в будущем для исключения ошибок» или «от воплей к конструктиву»?
5. Как жить в согласии с внутренним конфликтом?

Приложение 2

Содержание тестовых материалов

1. **Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**
 - а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
 - б) компромисс, борьба, сотрудничество;
 - в) рациональная, иррациональная, конформистская;
 - г) **конструктивная, деструктивная, конформистская;**
 - д) борьба, уступка, компромисс.
2. **В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**
 - а) структурные методы;
 - б) метод картографии;
 - в) **опрос.**

3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:

- а) Конфуцию;**
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.**

5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:

- а) начальной фазе;**
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

6. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;**
- в) существование.

7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- а) психологии;
- б) социологии;**
- в) педагогике.

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;**
- в) инцидентом.

9. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент;**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.**

11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.**

12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) неконформистская.**

13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой

внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:

- а) ригидному;**
- б) сверхточному;**
- в) «бесконфликтному».**

14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;**
- б) сотрудничество;**
- в) компромисс.**

15. Профессиональный посредник называется:

- а) суггестором;**
- б) медиатором;**
- в) коллегой.**

16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):

- а) дизъюнктивный;**
- б) конъюнктивный;**
- в) субъективный;**
- г) смешанный.**

17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:

- а) манипуляцией;**
- б) суггестией;**
- в) гипнозом.**

18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;**
- в) тактике лавирования.

19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;**
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;**
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

21. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;**
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

22. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:

- а) Ч. Освуд;**
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;

- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

23. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;**
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

24. В России центр по разрешению конфликтов был создан:

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;**
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

25. Какой из приведенных методов относится к группе методов управлениями конфликтами:

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;**
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

26. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих

сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

27. Конфликтная ситуация — это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

28. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

29. Конфликтогены – это:

а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

30. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия:

«Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;**
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

31. Управление конфликтами — это:

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**
- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

32. Содержание управления конфликтами включает:

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;**
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;

д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

33. Предпосылками разрешения конфликта являются:

а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;

г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.