

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
«МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ОТКРЫТОГО ОБРАЗОВАНИЯ»

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ ОБРАЗОВАНИЯ

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ГАОУ ВО МИОО

_____ А.И. Рытов

« ___ » _____ 2016 г.

**Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)**
Эффективное поведение педагога в конфликтных ситуациях
с родителями обучающихся

Автор курса:

Суханова С.В. зав. каф.

Утверждено на заседании

кафедры психологии образования

Протокол № 4 от 26 апреля 2016 г.

Зав. кафедрой _____ С.В. Суханова

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций педагога в области предупреждения и управления конфликтами, возникающими в образовательном процессе с участием родителей обучающихся.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки Педагогическое образование Код компетенции 44.03.01
		Бакалавриат
1.	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	ПК-6

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать	Направление подготовки Педагогическое образование Код компетенции 44.03.01
		Бакалавриат
1.	Природу и социально-психологические особенности конфликтов с родителями обучающихся	ПК-6
2.	Техники эффективной коммуникации, методы разрешения конфликтов с родителями обучающихся	ПК-6
№	Уметь	Бакалавриат
1.	Использовать современными методами управления эмоциями, повышения конфликтостойчивости	ПК-6
2.	Оценивать и объяснять возникающие конфликтные ситуации, предвидеть возможные последствия конфликтов	ПК-6

3.	Использовать техники эффективной коммуникации, методы разрешения конфликтов с родителями обучающихся	ПК-6
----	--	------

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – ВО, область профессиональной деятельности – дошкольное, начальное, общее образование и другие категории работников образования.

1.4. Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий, срок освоения программы: 16 ч. аудиторных занятий по 4 ч. в день, 1 раз в неделю.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего, час.	Виды учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекции	Интерактивные занятия	
1.	Основные вопросы педагогической конфликтологии.	4	2	2	
2.	Конфликтоустойчивость как базовая характеристика профессиональной компетентности педагога.	6		6	
3.	Психотехническая подготовка педагога к эффективному взаимодействию с родителями обучающихся.	4		4	
	Итоговая аттестация	2		2	Зачет
Итого:		16	2	14	

2.2. Учебная программа

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
Тема 1. Основные вопросы педагогической конфликтологии. Психологическая сущность, причины и типология конфликтов.	Лекция, 2 часа,	Природа и сущность конфликта, современная типологизация социально-психологических конфликтов. Понятия «конфликтная ситуация», «конфликтное взаимодействие», «инцидент». Типологическое подразделение педагогических конфликтов. Причины возникновения конфликтов разных типов.
	психологический практикум, 2 часа	Интерактивный анализ трудных ситуаций собственного опыта участников группы: проблем межличностного взаимодействия и случаев профессиональных конфликтов с родителями обучающихся.
Тема 2. Конфликтоустойчивость как базовая характеристика профессиональной компетентности педагога.	Психологический практикум, 6 часов	Проблемный анализ структуры, функций, ключевых условий (включая понятие эмоционального интеллекта) конфликтологической компетентности личности. Формирование социальной установки на конструктивное отношение к

		<p>конфликтам в образовательной организации. Проблемный анализ первичных признаков потери самообладания в конфликте. Обсуждение природы страха, гнева и агрессии. Рефлексия симптомов проявления страха и гнева.</p> <p>Тренировка навыков позитивной трансформации страха.</p> <p>Тренировка психотехнических навыков стрессоустойчивости, управления собственным эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях.</p>
<p>Тема 3. Психотехническая подготовка педагога к эффективному взаимодействию с родителями обучающихся.</p>	<p>Социально-психологический тренинг, 4 часов</p>	<p>Развитие навыков неконфликтного общения в проблемных ситуациях, возникающих при взаимодействии с родителями обучающихся. Критический анализ и практическая демонстрация основных стилей поведения в конфликте: конфронтации, избегания, приспособления, компромисса, сотрудничества.</p> <p>Проблемный анализ коммуникации как источника конфликта. Исследование механизмов искажения информации, барьеров коммуникации, деструктивных поведенческих реакций в конфликтном взаимодействии с родителями обучающихся. Демонстрация и анализ речевых оборотов, способствующих созреванию скрытых конфликтов в коммуникации.</p> <p>Обучение техникам личной психологической безопасности, трансформации психологических состояний в конфликтах: оскорбления, обиды, унижения профессионального достоинства. Практическое освоение основных моделей разрешения конфликтов.</p>
<p>Итоговая аттестация</p>	<p>2 часа</p>	<p>Кейс - решению конфликтов с родителями обучающихся</p>

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

Оценка качества освоения программы осуществляется в ходе текущего контроля в процессе психологических практикумов и тренингов, предусмотренных учебным планом, а также в ходе итоговой аттестации.

3.1. Текущий контроль:

Текущий контроль совершенствования профессиональных компетенций в области практических умений осуществляется в двух направлениях:

3.1.1. Оценка понимания слушателями целей, задач, ожидаемых результатов, алгоритма и условий реализации практических методик и технологий, изучаемых в ходе курса. По итогам освоения темы № 2 определяется степень овладения слушателями методами развития эмоционального интеллекта в целях повышения конфликтоустойчивости и стрессоустойчивости. По итогам освоения темы № 3 определяется степень овладения техниками личной психологической безопасности, трансформации психологических состояний в конфликтах с родителями обучающихся.

По итогам завершения каждой темы (№2, 3) проводится письменный опрос слушателей. Результаты оформляются в виде таблицы:

Табл. №1

Ориентировочная основа методики/ технологии/	
Сформулируйте цель изучаемой методики/ технологии/ программы	
Опишите план, пошаговый алгоритм реализации методики	
Укажите используемые приемы, способы выполнения	
Опишите ожидаемый результат	
Опишите специфику применения для разных возрастных групп	
Укажите типичные ошибки использования	

Критерии оценивания

Уровень усвоения	Количество и содержание верных ответов
Минимальный	Не менее 3-х правильных ответов, среди них

	обязательное знание цели и ожидаемых результатов
Достаточный	Не менее 4-х правильных ответов, среди них обязательное знание цели, алгоритма реализации и ожидаемых результатов
Высокий	Не менее 5-ти правильных ответов, среди них обязательное знание цели, алгоритма реализации, ожидаемых результатов, приемов и способов выполнения

3.1.2. Самооценка готовности к использованию изучаемых методов в практике собственной работы. Данная форма текущего контроля связана с самооценкой собственных возможностей (сформированных профессиональных компетенций), а также самооценкой мотивационной готовности к внедрению предлагаемых методов. Контроль качества практического освоения совершенствуемых компетенций реализован через процедуру самоанализа, которая не оценивается, а является для слушателей ориентиром в уровне овладения учебным материалом.

Самоанализ возможностей внедрения изученных методов в практику собственной работы (проводится по итогам изучения тем № 2, 3).

Табл. №2

Самоанализ				
Актуальность для практики работы (оцените по 5-ти балльной шкале)	Оценка возможности использования		Оценка готовности к внедрению	
	Соответствует уровню профессиональной компетентности (да/нет)	Перечень дефицитных навыков, необходимых для реализации метода	Желание реализовать не практике (да/нет)	Неприемлемо для реализации, потому что

Самоанализ качества усвоения стратегий эффективного поведения в конфликтных ситуациях с родителями обучающихся (проводится по итогам изучения тем № 2, 3)

Табл. №3

Вопрос	Ответ
Какие знания были приобретены?	
Какие навыки были развиты?	

Какие профессиональные установки были изменены?	
Что может помешать вам в реализации метода?	
Какая поддержка будет необходима для реализации метода?	
Как можно улучшить метод?	
В чем ценность данного метода для Вас?	

Самоанализ качества усвоения учебного материала по итогам всего обучения.

Табл. № 4

Если оценить содержание курса, что было самым ценным знанием, которое Вы получили?	
Какие компоненты курса были самыми нужными для Вашей работы?	
Какие из изученных на курсе методов работы больше всего подходят Вам и почему?	
Какие модули кажутся Вам наименее подходящими?	
В чем ценность данного обучения для Вас?	

3.2. Итоговый контроль:

Итоговой аттестацией по программе является зачет, в ходе которого слушателям предлагаются кейсы, посвященные решению конфликтов с родителями обучающихся. В ходе группового взаимодействия, используя элементы деловой игры и дискуссии, слушателям необходимо проанализировать конкретные ситуации, предложить свои варианты их разрешения, принять участие в обсуждении. В каждой проблемной ситуации описаны исходные действия сторон, коммуникационные инструменты, использованные участниками для предотвращения или усугубления конфликта.

При оценивании зачета, используются следующие критерии и показатели:

Табл. № 5

Критерии	Уровень/Оценка			
	Высокий/ (5 баллов)	Достаточный/ (4 балла)	Минимальный/ (3 балла)	Недост./ (2 балла)

Краткость и четкость изложения проблемы	изложение материала логично, грамотно, без ошибок	изложение материала логично, грамотно, но с незначительными неточностями	обнаруживается недостаточно точное понимание проблемы	грубые ошибки в понимании проблемы
Анализ мотивов участников конфликта, вызывающих противостояние	предоставлена полная мотивационная характеристика участников конфликтной ситуации	мотивационная характеристика участников конфликтной ситуации изложена с незначительными неточностями	мотивационная характеристика участников конфликтной ситуации изложена фрагментарно	мотивационная характеристика участников конфликтной ситуации отсутствует
Анализ факторов, условий, усиливающих противостояние, провоцирующих участников конфликта	проанализирована совокупность факторов, условий, усиливающих противостояние участников конфликта	проанализированы основные факторы и условия, усиливающие противостояние участников конфликта	при анализе не учтены важные факторы и условия, усиливающие противостояние участников конфликта	допущены грубые ошибки при анализе факторов и условий, усиливающих противостояние участников конфликта
Анализ способа решения проблемы/ реальная возможность устранения противоречий	четкий, правильный ответ	ответ правильный, но с незначительными неточностями или недостаточно полный	ответ не полный, не последовательный, слушатель не может доказать свои суждения	ответ не правильный, с грубыми ошибками
Глубина владения предметными знаниями в области эффективного поведения в конфликте	высокая, с опорой на теоретические знания для решения кейса	достаточная, слушатель осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности	недостаточно полная, допускаются неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса	отсутствует, слушатель демонстрирует незнание основного материала программы.
Активность работы при групповом взаимодействии	высокая	достаточная	присутствует	отсутствует
Этика ведения дискуссии, коммуникативная культура	высокая	достаточная	удовлетворительная	неудовлетворительная

Оценка: зачет/ не зачет.

Критерии оценивания зачета

Уровень усвоения	Количество баллов
Минимальный	21-25
Достаточный	26-30
Высокий	31-35

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Список литературы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология в схемах и комментариях: учебное пособие 5-е изд. перераб. – СПб.: Питер, 2013.
2. Грачева В.И. Введение в педагогическую конфликтологию: учеб. пособие. М., 2014.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2013.
4. Зинкевич-Евстигнеева Т.Д., Фролов Д.В. Мало пользы от силы там, где нужна мудрость, или как научиться в ссоре не терять истину, СПб: Речь, 2010.
5. Литвак М. Психологическое айкидо, - М.: Феникс, 2013
6. Лукьянова Л.Н. Школьные конфликты: риск или благоприятные возможности, М.: Педагогический поиск, НМЖ «Классный руководитель», №7 2010г.
7. Морозов А. В. Психология влияния: хрестоматия / сост. А. В. Морозов. - Харьков: Гуманит. Центр, 2010.
8. Котова С. А. Как сохранить здоровье, работая в школе: учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по напрavl. 050700.62 Педагогика, - М.: НИИ школьных технологий, 2011.
9. Овсянникова Е. А., Серебрякова А. А. – Конфликтология, М.: Флинта, 2015.
10. Фесенко О.П., Колесникова С.В. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты, М.: Флинта, 2014.

Интернет-ресурсы

1. Материалы по общей, возрастной и педагогической психологии, психодиагностике, объективная психология, психология эмоциональных отношений, психология конфликта - <http://www.rusmedserver.ru/med/pedagog/41.html>

2. Подборка материалов по созданию благополучной образовательной среды: http://www.psychologia.edu.ru/article.php?id_catalog=36

4.2. Материально-технические условия реализации программы

1. Программа реализуется в учебном процессе с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования, аудио и видеоаппаратуры.