

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

КАФЕДРА РАЗВИТИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕДАГОГА



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГАОУ ВО МИОО
А. И. Рытов

«17» января 2017 года

Дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)

ТЕХНОЛОГИИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫМИ
СИТУАЦИЯМИ, ВОЗНИКАЮЩИМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ

Инв. номер 55
Начальник учебного управления
Данилова Т.Н. Данилова

Автор (ы) курса:
Суханова С.В.

Утверждено на заседании кафедры
развития компетенций педагога
Протокол № 1 от 30.01.2017г.

Зав. кафедрой Суханова С.В. Суханова

Москва – 2017

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций педагога в области предупреждения и управления конфликтами, возникающими в образовательном процессе.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Код компетенции
		Бакалавриат
1.	Владение основами профессиональной этики и речевой культуры	ОПК-5
2.	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	ПК-6

1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование Код компетенции
		Бакалавриат
1.	Специфику конфликтного взаимодействия в коммуникации, речевые способы преодоления конфликта	ОПК-5
2.	Природу и социально-психологические особенности педагогических конфликтов	ПК-6
3.	Специфику конфликтов школьного возраста	ПК-6
	Уметь	Бакалавриат
1.	Владеть современными технологиями управления эмоциями, сохранять культуру педагогического общения в конфликтных ситуациях	ОПК-5
2.	Оценивать и объяснять возникающие конфликтные ситуации, предвидеть возможные последствия конфликтов	ПК-6
3.	Владеть техниками эффективной коммуникации, методами разрешения конфликтов с родителями обучающихся	ПК-6

4.	Владеть методами профилактики проблем дисциплины и межличностных конфликтов среди обучающихся	ПК-6
----	---	------

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – высшее образование, область профессиональной деятельности – дошкольное, начальное, общее образование, а также иные категории педагогических работников.

1.4. Форма обучения: очная (с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения).

1.5. Режим занятий, срок освоения программы: 36 ч. аудиторных занятий по 6 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 кон- троля
			Лекции	Интерактивные занятия	
1.	Основные вопросы педагогической конфликтологии. Психологическая сущность, причины и типология конфликтов.	6	2	4	Входная диагностика
2.	Конфликтоустойчивость как базовая характеристика профессиональной компетентности педагога.	6		6	
3.	Принципы эмоциональной саморегуляции в конфликте.	6		6	
4.	Психотехническая подготовка педагога к эффективной коммуникации с родителями обучающихся.	6		6	
5.	Методы уверенного поведения в конфликте и защиты от манипуляции	6		6	
6.	Возрастные особенности детей и специфика управления ученическими конфликтами.	4	2	2	
	Итоговая аттестация	2		2	Зачет
	Итого:	36	4	32	

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, психологический практикум, 4 часа	Природа и сущность конфликта, современная типологизация социально-психологических конфликтов. Источники педагогических конфликтов. Понятия «конфликтная ситуация», «конфликтное взаимодействие», «инцидент». Типологическое подразделение педагогических конфликтов. Причины возникновения конфликтов разных типов. Потенциально конфликтогенные педагогические ситуации. Интерактивный анализ трудных ситуаций собственного опыта участников группы: проблем межличностного взаимодействия и случаев профессиональных конфликтов.
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 конфликтам в образовательной организации. Рефлексивный практикум, направленный на исследование собственного потенциала и нахождение ресурсов для повышения уровня конфликтоустойчивости.
Тема 3. Принципы эмоциональной саморегуляции в конфликте.	Психологический практикум, 6 часов	Проблемный анализ первичных признаков потери самообладания в конфликте. Обсуждение природы страха, гнева и агрессии. Рефлексия симптомов проявления страха и гнева. Отработка психотехнических навыков стрессоустойчивости, способности к управлению собственным эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Обобщающий интерактивный анализ конфликта как пространства возможностей, личностного и профессионального развития и увеличения степеней внутренней свободы.
Тема 4. Психотехническая подготовка педагога к эффективной коммуникации с родителями обучающихся.	Социально-психологический тренинг, 6 часов	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. Проблемный анализ коммуникации как ис-

		точника 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. Обучение навыкам принятия решений в условиях конфликтной ситуации (недостатка информации, ограниченности коммуникаций и пр.). Отработка навыков установления каналов коммуникации в конфликте. Практическое освоение основных моделей разрешения конфликтов.
Тема 5. Методы уверенного поведения в конфликте и защиты от манипуляции	Психологический практикум, 6 часов	Тренировка навыков распознавания и противостояния манипуляциям. Интерактивный анализ сущности, психологических механизмов и методов манипуляции (с опорой на профессиональный опыт конфликтных ситуаций участников группы). Обучение навыкам и распознавания и противостояния манипуляциям. Обучение навыкам уверенного и конструктивного общения. Обучение техникам личной психологической безопасности, трансформации психологических состояний в конфликтах: оскорбления, обиды, унижения профессионального достоинства.
Тема 6. Возрастные особенности детей и специфика управления ученическими конфликтами.	Лекция, 2 часа,	Специфика конфликтов школьного возраста: конфликты дошкольного, младшего школьного, подросткового возраста, конфликты юности. Анализ мотивов участников конфликта. Анализ факторов, условий, усиливающих противостояние, провоцирующих участников конфликта.
	Социально-психологический тренинг, 2 часа,	Определение, происхождение и виды буллинга. Исследование факторов и поведенческих особенностей, позволяющих отнести ребенка к группе риска по буллингу. Практические задания на выявление и диагностику медико-психологических последствий буллинга для конкретных обучающихся. Презентация антибуллинговых программ по профилактике межличностных конфликтов на всех ступенях образования («Дневник буллинга», «Команда связей», «Без обвинений», «Метод Фарста» (Die Farsta Methode), «Ступенчатое колесо», «Правила школы»): сравнительный анализ - область применения, возрастная специфика, пошаговые алгоритмы, ограничения, сильные стороны для каждой возрастной ступени; критический анализ

		возможности применения в собственной педагогической практике.
Итоговая аттестация	Зачет, 2 часа	Итоговая аттестация зачет в форме деловой игры на решение кейсов, посвященных профилактике и преодолению конфликтов, возникающих в образовательном процессе

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

Оценка качества освоения программы обучающимися педагогами происходит по двум направлениям: проверка теоретических знаний и ожидаемых практических умений. Теоретические знания выявляются в ходе текущего контроля в форме тестирования; практические результаты обучения фиксируются с помощью наблюдения, с использованием методов решения компетентностно-ориентированных заданий, ситуационных задач в процессе психологических практикумов и тренингов, предусмотренных учебным планом, а также в ходе итоговой аттестации.

3.1. Текущий контроль.

Задания текущего и промежуточного контроля размещены на портале информационной поддержки ДПО ГАОУ ВО МИОО mioo.seminfo.ru¹.

Тест включает в себя 17 вопросов открытого типа, предполагающих свободное изложение. Данная форма теста используется для проверки теоретических знаний, а также уровня рефлексии способов и результатов профессиональной деятельности обучающихся.

Примерный перечень тестовых заданий:

1. Назовите основные социально-психологические причины конфликтов.
2. В чем состоит дисфункциональная роль конфликта?
3. При каких условиях возникают внутриличностные конфликты
4. В чем состоит конструктивная роль межличностных конфликтов?
5. Назовите основные стили поведения в конфликте.
6. Перечислите типы педагогических конфликтов.

¹ Портал доступен только для зарегистрированных пользователей

7. Перечислите речевые обороты, способствующие созреванию конфликтов.
8. Назовите первую стадию разрешения межличностных конфликтов.
9. Назовите вторую стадию разрешения межличностных конфликтов.
10. Назовите третью стадию разрешения межличностных конфликтов.
11. Назовите основные конфликты младшего школьного возраста.
12. Назовите основные конфликты подросткового возраста.
13. Назовите основные конфликты юношеского возраста.
14. Перечислите факторы и поведенческие особенности, позволяющие отнести ребенка к группе риска по буллингу.
15. Назовите принципы реализации трехуровневой антибуллинговой модели образовательной организации.
16. Каковы основные установки педагога при работе с детьми, инициирующими буллинг?
17. Каковы основные установки педагога при работе с детьми, являющимися жертвами буллинга?

Критерии оценивания теста

Уровень усвоения	Количество верных ответов
Минимальный	9-11
Достаточный	12-14
Высокий	15-17

Текущий контроль совершенствования профессиональных компетенций в области практических умений осуществляется в двух направлениях: 1. Оценка понимания слушателями целей, задач, ожидаемых результатов, алгоритма и условий реализации практических методик и программ, изучаемых в ходе курса. По итогам освоения тем № 2 и №3 определяется степень овладения слушателями методами развития эмоционального интеллекта в целях повышения конфликтоустойчивости и стрессоустойчивости. По итогам освоения тем № 4 и №5 определяется степень овладения методами эффективной коммуникации, уверенного поведения, техниками личной психологической безопасности, трансформации психологических состояний в конфликтах с родителями обучающихся. По итогам те-

мы №6 – степень понимания ориентировочной основы антибуллинговых методик «Дневник буллинга», «Команда связей», «Без обвинений», «Метод Фарста» (Die Farsta Methode), «Ступенчатое колесо», «Правила школы»;

По итогам завершения каждой темы (№2-6) проводится письменный опрос слушателей. Результаты оформляются в виде таблицы:

Табл. №1

Ориентировочная основа методики/ технологии/ программы	
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

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 компетен-

ций 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 № 2-6).

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, возникающих в образовательном процессе (проводится по итогам изучения тем № 2-6)

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?	

Итоговая аттестация:

Итоговой аттестацией по программе является зачет, в ходе которого слушателям предлагаются кейсы, посвященные решению конфликтов, возникающих в образовательном процессе. В ходе группового взаимодействия, используя элементы деловой игры и дискуссии, 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 доказательно обосновать 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 направл. 050700.62 Педагогика, - М.: НИИ школьных технологий, 2011.
9. Кривцова С.В. Буллинг в школе: сплоченность равнодушных. Организационная культура ОУ для решения проблем дисциплины и противостояния насилию, - М.: ФИРО, 2012.
10. Пронина Е.Н. Детская жестокость: причины и следствия, - М.: АСОУ, 2014.
11. Овсянникова Е. А., Серебрякова А. А. – Конфликтология, М.: Флинта, 2015.
12. Фесенко О.П., Колесникова С.В. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты, М.: Флинта, 2014.

Интернет-ресурсы

1. Кривцова С.В. Азбука буллинга: <http://psychologia.edu.ru/azbuka-bullinga/pages/predislovie.html>.
2. Материалы по общей, возрастной и педагогической психологии, психодиагностике, объективная психология, психология эмоциональных отношений, психология конфликта - <http://www.rusmedserver.ru/med/pedagog/41.html>
3. Подборка материалов по созданию благополучной образовательной среды: http://www.psychologia.edu.ru/article.php?id_catalog=36.

4. 2. Материально-технические условия реализации программы

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