



АНО «АРТМЕДИАОБРАЗОВАНИЕ»
123022, г. Москва, ул. Большая Декабрьская, дом 9, строение 1
Тел. +7 (495) 609 3801 email: ok@tam-grp.ru

УТВЕРЖДАЮ

Президент

АНО «АРТМЕДИАОБРАЗОВАНИЕ»


А.А. Шарапова
«17» января 2023 года

Дополнительная профессиональная программа
(повышения квалификации)

**Эффективная коммуникация как ресурс управления конфликтами
в образовательной среде**

Разработчики:

Шарапова А.А.,

кандидат социологических наук;

Князев А.М.,

доктор педагогических наук, профессор;

Лебедева Н.В.,

кандидат медицинских наук;

Ниесов И.В.,

кандидат психологических наук

Москва, 2023

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы: совершенствование профессиональных компетенций в области эффективной коммуникации как ресурса управления конфликтами в образовательной среде.

1.2. Совершенствуемые/формируемые компетенции

№ п/п	Компетенции	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ	ОПК – 7

1.3. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Педагогическая деятельность по проектированию и реализации образовательного процесса в образовательных организациях дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования	6	Воспитательная деятельность	А/02.6	6

1.4. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Уметь – знать	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование	Профессиональный стандарт		
		Бакалавриат			
		Код компетенции	трудовое действие	необходимые умения	необходимые знания
1.	Уметь: демонстрировать выявление признаков, предшествующих конфликту, триггера конфликта и намерения сторон, участвующих в конфликте. Знать: – типологию конфликтов, основы возникновения, триггеры и стадии; – признаки и индикаторы, предшествующие конфликту; – стратегию выявления признаков, предшествующих конфликту как основу его предотвращения; – стратегия выявления триггера конфликта, намерения сторон, участвующих в конфликте как основа управления конфликтом	ОПК – 7	Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды	Защищать достоинство и интересы обучающихся, помогать детям, оказавшимся в конфликтной ситуации и/или неблагоприятных условиях	Основы психодидактики, поликультурного образования, закономерностей поведения в социальных сетях
2.	Уметь: демонстрировать согласованную вербальную и невербальную коммуникацию в заданных условиях. Знать: – специфику и структуру эффективной коммуникации в образовательной среде; – особенности и стратегии согласования вербальной и невербальной коммуникации как основы эффективной коммуникации				

3.	Уметь: демонстрировать управление проявлениями эмоций в заданных условиях. Знать: – типология эмоций и их проявление; – возможности саморегуляции как способа управления эмоциями; – стратегии управления проявлениями эмоций в заданных условиях				
4.	Уметь: разрабатывать стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды. Знать: – особенности и стратегии управления конфликтами; - алгоритм разработки стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды				

1.5. Категория обучающихся: уровень образования ВО, область профессиональной деятельности – преподавание на уровнях начального, основного, среднего общего образования, среднего профессионального образования.

1.6. Форма обучения: очная.

1.7. Режим занятий: 5 часов в день и 2 дня в неделю.

1.8. Трудоемкость: 20 часов.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы, час.			Формы контроля	Трудоемкость, час.
		Всего аудиторных часов	Из них			
			Лекции	Практические занятия		
1.	Конфликты – основы предотвращения и управления конфликтом	5	2	3	Практическая работа № 1	5
2.	Конгруэнтная коммуникация как ресурс эффективной коммуникации	5	2	3	Практическая работа № 2	5
3.	Управление проявлением эмоций как ресурс эффективной коммуникации	5	1	4	Практическая работа № 3	5
4.	Управление конфликтом в условиях образовательной среды	5	1	4	Практическая работа № 4	5
6.	Итоговая аттестация				Зачет на основании совокупности результатов практических работ №№ 1 – 4, выполненных на положительную оценку	
	Итого:	20	6	14		20

2.2. Календарный учебный график

Наименование раздела, темы	Объем нагрузки, час.	Учебные недели			
		1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя
Конфликты – основы предотвращения и управления конфликтом	5	Л, ПЗ, ПРН ¹			
Конгруэнтная коммуникация как ресурс эффективной коммуникации	5		Л, ПЗ, ПРН ²		
Управление проявлением эмоций как ресурс эффективной коммуникации	5			Л, ПЗ, ПРН ³	
Управление конфликтом в условиях образовательной среды	5				Л, ПЗ, ПРН ⁴
Итоговая аттестация					З

2.3. Рабочая программа

Наименование разделов/модулей, тем	Виды учебных занятий / ученых работ, час.	Содержание
Тема 1. Конфликты– основы предотвращения и управления конфликтом	Лекция, 2 часа	Понятие «Конфликт». Типология конфликтов, основы возникновения (не согласованность намерений...), триггеры. Стадии конфликтов. Признаки и индикаторы, предшествующие конфликту. Стратегия выявления признаков, предшествующих конфликту как основа его предотвращения. Стратегия выявления триггера конфликта, намерения сторон, участвующих в конфликте как основа управления конфликтом
	Практическое занятие, 3 часа	Работа в малых группах. Тренинг № 1 1. Представление обучающимися конфликтных ситуаций в образовательной среде.

¹ Л – лекция; ПЗ – практическое занятие; З – зачет.

		2. Определение возможных признаков, предшествующих возникновению данных конфликтов. 3. Определение триггера конфликта, намерения сторон, участвующих в конфликте. Практическая работа № 1 Демонстрация выявления признаков, предшествующих конфликту, триггера конфликта и намерения сторон, участвующих в конфликте (задания из набора конфликтных ситуаций других групп)
Тема 2. Конгруэнтная коммуникация как ресурс эффективной коммуникации	Лекция, 2 часа	Специфика и структура эффективной коммуникации в образовательной среде. Конгруэнтная и неконгруэнтная коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникация, их влияние на конгруэнтность коммуникации и ее эффективность. Особенности и стратегии согласования вербальной и невербальной коммуникации как основы конгруэнтности и эффективной коммуникации
	Практическое занятие, 3 часа	Работа в малых группах. Тренинг № 2 Отработка навыка согласования невербальной и вербальной коммуникации в заданных условиях с учетом ситуаций в тренинге № 1. Практическая работа № 2 Демонстрация согласования вербальной и невербальной коммуникации в заданных условиях с учетом ситуаций в практической работе № 1
Тема 3. Управление проявлением эмоций как ресурс эффективной коммуникации	Лекция, 1 час	Эмоции и их влияние на коммуникацию. Типология эмоций и их проявление. Саморегуляция – эффективный способ создания ресурсного состояния и управление эмоциями. Стратегии управления проявлением эмоций в заданных условиях как ресурс эффективной коммуникации
	Практическое занятие, 4 часа	Работа в малых группах. Тренинг № 3 Отработка умения управлять эмоциями:

		1. Отработка системы саморегуляции для приведения обучающегося в нужное ресурсное и эмоциональное состояние. 2. Гипертрофированное проявление эмоции и подбор вербального и невербального ее проявления, заключающего эмоцию в нужные рамки. 3. Безэмоциональная реакция на заданную ситуацию и подбор вербального и невербального проявления нужной эмоции (контекст задают обучающиеся группы и оценивают степень конгруэнтности и эффективность коммуникации). Практическая работа № 3 Демонстрация управление эмоциями в заданных условиях (условия задают обучающиеся других групп, сопоставляют с полученными ранее образцами конгруэнтности, оценивают эффективность коммуникации)
Тема 4. Управление конфликтом в условиях образовательной среды	Лекция, 1 час	Особенности и стратегии управления конфликтами. Алгоритм и пример разработки стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды
	Практическое занятие, 4 часа	Работа в малых группах. Тренинг № 4 Разработка стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды с учетом результата тренинга № 1 и практических работ №№ 2,3. Практическая работа № 4 Разработка стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды с учетом результата практической работы № 1 и практических работ №№ 2,3
Итоговая аттестация		Зачет на основании совокупности результатов практических работ №№ 1 – 4, выполненных на положительную оценку

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

Программой предусмотрены практические работы №№ 1 – 4.

3.1. Текущий контроль

Практическая работа № 1

Демонстрация выявления признаков, предшествующих конфликту, триггера конфликта и намерения сторон, участвующих в конфликте (задания из набора конфликтных ситуаций других групп).

Требования: работа осуществляется на основании стратегии выявления признаков, предшествующих конфликту и стратегии выявления триггера конфликта, намерения сторон, участвующих в конфликте.

Критерии оценивания:

1. Все шаги стратегии выполнены правильно и в полном объеме.
2. Верно определены основные признаки намечающегося конфликта.
3. Безошибочно выявлен триггер конфликта.
4. Правильно определены намерения сторон конфликта.

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 2

Демонстрация согласования вербальной и невербальной коммуникации в заданных условиях с учетом ситуаций в практической работе № 1.

Пояснение.

Обучающемуся задают последовательно конфликтную коммуникационную ситуацию. Ему необходимо продемонстрировать конгруэнтную коммуникационную реакцию, согласовывая ее вербальную и невербальную составляющие. После положительного оценивания предлагается еще одна ситуация.

Требования: работа осуществляется на основании стратегии согласования вербальной и невербальной коммуникации.

Критерии оценивания:

1. Все шаги стратегии выполнены правильно в полном объеме.
2. В каждой ситуации правильно выбрана тональность, темп речи, уровень звучания голоса, паузы, мимика, жесты, позы.
3. В каждой ситуации логично выстроена речь, соотнесенная с предложенной ситуацией и согласованная с невербальной коммуникацией.

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 3

Демонстрация управления эмоциями в заданных условиях (условия задают обучающиеся других групп, сопоставляют с полученными ранее образцами конгруэнтности, оценивают эффективность коммуникации).

Требования: работа осуществляется на основании стратегии управления проявлением эмоций в заданных условиях с учетом результата тренинга № 3.

Критерии оценивания:

1. Все шаги стратегии выполнены правильно и в полном объеме.
2. В рамках заданной ситуации переход от гипертрофированного проявления эмоции в коммуникации осуществлялся плавно с согласованием вербальной и невербальной составляющих конгруэнтной коммуникации.
3. В рамках заданной ситуации переход от безэмоциональной реакции осуществлялся плавно с согласованием вербальной и невербальной составляющих конгруэнтной коммуникации в проявлении соответствующей эмоции.

Оценивание: зачет/незачет.

Практическая работа № 4

Разработка стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды с учетом результата практической работы № 1 и практических работ №№ 2,3

Требования: работа осуществляется на основании алгоритма разработки стратегии управления конфликтом в условиях образовательной среды.

Критерии оценивания:

1. Все шаги алгоритма выполнены правильно и в полном объеме.
2. Правильно определены причины конфликта.
3. Верно определены намерения сторон в конфликте.
4. Выстроена стратегия согласования *наднамерение* сторон конфликта.
5. Представлена стратегия согласования деятельности сторон по достижению согласованного намерения.
6. Сконструирована последовательность взаимодействия участников конфликта по его разрешению и дальнейшей эффективной коммуникации.

Оценивание: зачет/незачет.

3.2. Итоговая аттестация: зачет на основании совокупности результатов практических работ №№ 1 – 4, выполненных на положительную оценку

Оценивание: зачет/незачет.

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

4.1.1. Основная литература:

1. **Акаш, К.** Вдохновляй своей речью: 23 правила сторителлинга от лучших спикеров TED Talks / Кариа Акаш – М.: Эксмо», 2018г. – 90 с. – ISBN: 978-5-04-094084-4.
2. **Бредберри, Т.** Эмоциональный интеллект 2.0 / Бредберри Тревис, Гривз Джин – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2021 г. – 208 с. – ISBN: 978-5-00100-689-3.
3. **Емельянов, С.М.** Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов – Питер, 2009 г. – 384 с. – ISBN: 978-5-388-00684-4.

4. **Литвак, М. Е.** Психологическое айкидо. Учебное пособие / М. Е. Литвак – М: Феникс, 2022 г. – 219 с. – ISBN: 978-5-222-11599-2.

5. **Шейнов, В. П.** Управление конфликтами/ В. П. Шейнов – Питер, 2019 г. – 576 с. – ISBN: 978-5-4461-0864-0.

4.1.1. Дополнительная литература:

1. **Змановская, Е. В.** Руководство по управлению личным имиджем / Е. В. Змановская – СПб.: Речь, 2005. – 142 с. – ISBN 5-9268-0349-70.

2. **Левин, С.** Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству/ С. Левин – М.: Олимп-Бизнес, 2008 г. – 272 с. – ISBN · 978-5-9693-0040-8.

3. **Мерманн, Э.** Коммуникация и коммуникабельность. Практические рекомендации для открытой коммуникации / Э. Мерманн – М.: Гуманитарный центр, 2015 г. – 260 с. – SBN: 978-617-7022-45-8.

4. **Пономаренко, В.В.** Управление конфликтами / В.В. Пономаренко – М: АСТ, 2008г. – 384 с. – ISBN 978-5-17-049231-2.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Петличка, микрофон, мультимедийная установка, интерактивный экран, компьютер, кликер.

4.3. Кадровые условия реализации программы

Педагоги курса:

Шарапова А.А., высшее образование, кандидат социологических наук, журналист, преподаватель, президент АНО «Артмедиаобразование», стаж работы – более 30 лет.

Князев А.М., высшее образование, доктор педагогических наук, профессор, бизнес-тренер, стаж работы – 35 лет.

Лебедева Н.В., высшее образование, кандидат медицинских наук, психотерапевт, стаж работы – 25 лет.

Ниесов И.В., высшее образование, кандидат психологических наук, преподаватель, консультант в области мотивации и личной эффективности руководителей, бизнес-тренер, стаж работы – 30 лет.

Шиманская В.А., высшее образование, доктор психологических наук, психолог, бизнес-эксперт, эксперт по развитию эмоционального интеллекта, стаж работы – 20 лет.

Колосова С.В., высшее образование, кандидат психологических наук, заместитель председателя комитета по GR Ассоциации медиадиректоров России (АКМР), бизнес-тренер, эксперт по медиа консалтингу, стаж работы – 25 лет.

Асташкевич С.П., высшее образование, мастер спорта РФ, специалист по практикам эмоционального интеллекта, стаж работы – 25 лет.

Бевзенко Ю.Р., высшее образование, трендхантер, тренер, стаж работы – 25 лет.

Потапова М.Ю., высшее образование, руководитель Дирекции образовательных и инновационных проектов АНО «Артмедиаобразование» Школа Арины Шараповой; член-корреспондент Международной Академии имиджелогии; Член Арёпага Академии «Возрождение» Центра эмоционального интеллекта, педагог-психолог, стаж работы – более 30 лет.