

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

УПРАВЛЕНИЕ МОНИТОРИНГА И СОПРОВОЖДЕНИЯ ЭКСПЕРТИЗЫ
ПРОГРАММ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГАОУ ВО МИОО

А.И. Рытов

«14» февраля 2017 г.

Вариативная персонифицированная
дополнительная профессиональная программа
(повышение квалификации)¹

СТРАТЕГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ УЧИТЕЛЯ
С ОБУЧАЮЩИМИСЯ И ИХ РОДИТЕЛЯМИ

Инв. номер 68
Начальник учебного отдела
Т.Н. Данилова

Автор курса:
Саякин Ю.П., учитель

Москва – 2017

¹ Вариативная персонифицированная ДПП ПК разработана с учетом профессиональных дефицитов педагогических работников, выявленных в результате мониторинга общеобразовательных организаций. Вариативность связана с возможностью выбора образовательной организацией соответствующего ее потребностям уровня погружения в тематику программы за счет обучения по отобранным модулям.

Раздел 1. «Характеристика программы»

1.1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций слушателей в области стратегий эффективной коммуникации с обучающимися и их родителями.

Совершенствуемые компетенции

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

1.2. Планируемые результаты обучения

№ п/п	Знать / Уметь	Направление подготовки Педагогическое образование
		44.03.01 Бакалавриат
		Код компетенции
		Бакалавриат 4 года
1. (16 час.)	Знать Компоненты вербальной коммуникации, механизмы межличностного восприятия. Системы невербальной коммуникации и особенности их влияния на построение эффективной коммуникации. Особенности психических состояний участников образовательной деятельности. Защитные механизмы личности и особенности их проявления в общении субъектов образовательной деятельности. Структуру, динамику и стратегии поведения участников конфликтного взаимодействия. Стратегию анализа собственного психического состояния. Уметь Находить на основе анализа пути выхода из конфликтной ситуации «учитель-учащийся». Находить на основе анализа пути выхода из конфликтной ситуации «учитель-родители». Наблюдать за собственным психическим состоянием и создавать устойчивость к стрессогенным факторам.	ПК-6

2. (+8 час.)	Знать Стратегию развития коммуникативных навыков. Стратегию подстройки в переписке. Уметь Использовать коммуникативные навыки в процессе выхода из конфликтных ситуаций учителя с учащимися и родителями. Вести Интернет-общение с учащимися и родителями.	ПК-6
3. (+12 час.)	Знать Стратегию анализа схем коммуникативного взаимодействия. Уметь Вести общение с учащимися и их родителями на основе анализа схем коммуникативного взаимодействия.	ПК-6

1.3. Категория обучающихся: уровень образования – ВО, незаконченное ВО; область профессиональной деятельности – общее образование. И иные категории педагогических работников.

1.4. Форма обучения: очная.

1.5. Режим занятий: 4 часа в день, количество дней в неделю может варьироваться.

1.6. Трудоемкость программы: 16 / 24 / 36 часов.

Раздел 2. «Содержание программы»

2.1. Учебный (тематический) план

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего ауд., час.	Вид учебных занятий, учебных работ		Формы контроля
			Лекции	Практические занятия	
	МОДУЛЬ 1. Особенности общения учителя в образовательном пространстве и стратегия контроля учителя за собственным психическим состоянием	16	5	11	
	1. Психологические аспекты изучения общения и оценки его эффективности в образовательном процессе				
1.1.	Компоненты вербальной коммуникации.	2	2		

	Коммуникативные барьеры, фильтры «доверия-недоверия». Механизмы межличностного восприятия				
1.2.	Системы невербальной коммуникации и их роль в процессе общения	1	1		
2.	Особенности психических состояний участников образовательной деятельности (учителя, учащегося, родителя)				
2.1	Психические состояния учащихся разных возрастов (младший школьный, младший подростковый, старший подростковый) и учителя	2	1	1	
2.2	Защитные механизмы личности и их проявление в общении участников образовательной деятельности	1		1	
2.3.	Конфликтное взаимодействие «учитель-учащийся», «учитель-родитель», «учитель-родители». Его структура, динамика, стратегии поведения участников конфликтного взаимодействия	4	1	3	Задание №1 (решение кейсов): Разработка путей выхода из конфликтной ситуации «учитель-учащийся» на основе анализа. Задание №2 (решение кейсов): Разработка путей выхода из конфликтной ситуации «учитель-родитель», «учитель – родители» на основе анализа.
3.	Стратегии, позволяющие повысить эффективность коммуникации учителя с учащимися и их родителями				
3.1.	Стратегия анализа собственного психического состояния. Тренинг обнаружения конфликтогенов в речи учителя и формирования	6		6	Контроль за выполнением заданий тренинга

	устойчивости к стрессогенным факторам				
Промежуточная (итоговая) аттестация					Зачет
МОДУЛЬ 2. Стратегии развития коммуникативных навыков и подстройки в Интернет-общении		8		8	
3.2.	Стратегия развития коммуникативных навыков. Тренинг развития коммуникативных навыков в конфликтных ситуациях учителя с учащимися и родителями	4		4	Контроль за выполнением заданий тренинга
3.3.	Стратегия подстройки в переписке. Тренинг развития навыков интернет-общения (при использовании современных информационно-коммуникационных технологий) учителя с учащимися и их родителями	4		4	Контроль за выполнением заданий тренинга Задание №3: Разработка стратегии Интернет-общения на основе анализа предложенных вариантов сообщений от учащихся
Промежуточная (итоговая) аттестация					Зачет
МОДУЛЬ 3. Стратегия анализа схем коммуникативного взаимодействия учителя с учащимися и их родителями		12	4	8	
3.4.	Стратегия анализа схем коммуникативного взаимодействия. Тренинг формирования эффективного общения учителя с учащимися и их родителями на основе анализа схем коммуникативного взаимодействия	12	4	8	Контроль за выполнением заданий тренинга
Итоговая аттестация					Зачет
ИТОГО:		36	9	27	

2.2. Учебная программа

Темы	Виды учебных занятий / работ, часы	Содержание
МОДУЛЬ 1. Особенности общения учителя в образовательном пространстве и стратегия контроля учителя за собственным психическим состоянием		
Тема 1. Психологические аспекты изучения общения и оценки его эффективности в образовательном процессе		
1.1. Компоненты вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры, фильтры «доверия-недоверия». Механизмы межличностного восприятия	Лекция, 2 часа	Понятия «общение» и «коммуникация». Компоненты вербальной коммуникации: коммуникатор, реципиент(ы), средства коммуникации, канал коммуникации, предмет коммуникации, эффект(ы) коммуникации. Коммуникативные барьеры: фонетический, логический, стилистический, семантический. Специфика восприятия информации через фильтры «доверия-недоверия». Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия, атрибуция. Ошибки атрибуции в образовательном пространстве.
1.2. Системы невербальной коммуникации и их роль в процессе общения	Лекция, 1 час	Системы невербальной коммуникации: оптико-кинестическая, пара- и экстралингвистическая, проксемика, визуальное общение, ольфакторная система и их роль в построении эффективной коммуникации в образовательном пространстве. Использование компонентов невербальной коммуникации в процессе общения учителя.
Тема 2. Особенности психических состояний участников образовательной деятельности (учителя, учащегося, родителя)		
2.1. Психические состояния учащихся разных возрастов (мл. школьный, мл. подростковый, ст. подростковый) и учителя	Лекция, 1 час	Психолого-педагогическая характеристика детей мл. школьного, мл. подросткового ст. подросткового возраста. Кризисные периоды. Основные новообразования. Психологические особенности состояний учителя.
	Практическое занятие, 1 час	Работа в малых группах. Изучение особенностей психического состояния учащихся и учителя на уроке и вне урока (анализ видеофрагментов).
2.2. Защитные механизмы личности и их проявление в общении участников образовательной деятельности	Практическое занятие, 1 час	Индивидуальная работа. Обнаружение работы защитных механизмов участников образовательного процесса (вытеснение, проекция, замещение, рационализация, реактивное образование, регрессия, сублимация, отрицание) на основе предложенных описаний ситуаций.

2.3. Конфликтное взаимодействие «учитель-учащийся», «учитель-родитель», «учитель-родители». Его структура, динамика, стратегии поведения участников конфликтного взаимодействия	Лекция, 1 час	Понятие «конфликт». Структура конфликта. Стадии конфликта. Стратегии конфликтного поведения: соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Причины конфликтного взаимодействия «учитель – учащийся». Особенности поведения участников конфликтного взаимодействия.
	Практическое занятие, 3 часа	Решение кейсов. Разработка путей выхода из конфликтной ситуации «учитель-учащийся» на основе анализа (работа в малых группах).
		Решение кейсов. Разработка путей выхода из конфликтной ситуации «учитель-родитель», «учитель – родители» на основе анализа (работа в малых группах).
Тема 3. Стратегии, позволяющие повысить эффективность коммуникации учителя с учащимися и их родителями		
3.1. Стратегия анализа собственного психического состояния. Тренинг обнаружения конфликтогенов в речи учителя и формирования устойчивости к стрессогенным факторам	Практическое занятие, 6 часов	Групповая работа. Тренинг по развитию навыков наблюдения за психическим состоянием учителя и формированию устойчивости к стрессогенным факторам: анализ собственного психического состояния, обнаружение конфликтогенов в речи, использование приемов саморегуляции для формирования устойчивости к стрессогенным факторам. Контроль за выполнением заданий тренинга.
МОДУЛЬ 2. Стратегии развития коммуникативных навыков и подстройки в Интернет-общении		
3.2. Стратегия развития коммуникативных навыков. Тренинг развития коммуникативных навыков в конфликтных ситуациях учителя с учащимися и родителями	Практическое занятие, 4 часа	Групповая работа. Тренинг по развитию коммуникативных навыков выхода из предложенных конфликтных ситуаций: быстрый анализ ситуации, выбор стратегии поведения, оценка вербализации, постконфликтный контроль. Контроль за выполнением заданий тренинга.
3.3. Стратегия подстройки в переписке. Тренинг развития навыков интернет-общения (при использовании современных информационно-коммуникационных	Практическое занятие, 4 часа	Групповая работа. Тренинг развития навыков интернет-общения учителя с учащимися и их родителями: оценка полученного сообщения, манипуляция тайм-аутом в ответе, объем ответного сообщения, стилистические особенности ответа, толерантность к непониманию, подстройка, контроль переписки. Контроль за выполнением заданий тренинга.

технологий) учителя с учащимися и их родителями		Разработка стратегии Интернет-общения на основе анализа предложенных вариантов сообщений от учащихся и родителей (работа в малых группах).
МОДУЛЬ 3. Стратегия анализа схем коммуникативного взаимодействия учителя с учащимися и их родителями		
3.4. Стратегия анализа схем коммуникативного взаимодействия. Тренинг формирования эффективного общения учителя с учащимися и их родителями на основе анализа схем коммуникативного взаимодействия	Лекция, 4 часа	Транзактный анализ Эрика Берна: особенности эго-состояний, виды транзакций, скрытые транзакции, основное правило транзактного анализа, игры в общении, разбор нарушений взаимодействия на примерах.
	Практическое занятие, 8 часов	Групповая работа. Тренинг формирования эффективного общения учителя с учащимися и их родителями: определение включения эго-состояний, обнаружение скрытых транзакций, обнаружение игры, отработка приемов запараллеливания транзакций, контроль при последующем общении. Контроль за выполнением заданий тренинга.

Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»

МОДУЛЬ 1

Задание № 1 (решение кейсов): разработка путей выхода из конфликтной ситуации «учитель-учащийся» на основе анализа.

Требования к выполнению задания:

- дать качественный анализ структурным элементам конфликта;
- определить причины и условия конфликта «учитель-учащийся»;
- выделить психологически слабые и сильные стороны ученика и учителя;
- разработать пути выхода из конфликтной ситуации.

Примеры кейсов:

Кейс №1а.

Ученица шестого класса, Оксана, плохо учится, раздражительна и груба в общении с учителем. На одном из уроков девочка мешала другим ребятам выполнять задания, бросала в ребят бумажки, не реагировала на учителя даже после нескольких замечаний в свой адрес. На просьбу учителя выйти из класса, Оксана так же не отреагировала, оставаясь сидеть на месте. Раздражение учителя привело его к решению прекратить вести занятие и оставить весь класс после уроков. Это, естественно, привело к недовольству ребят.

Кейс №1б.

Педагог, уставший от постоянного шума на занятиях: «Зачем вы приходите в школу? Разве не для того, чтобы чему-то научиться?» Ученики хором: «Мы приходим общаться с друзьями!»

Задание № 2 (решение кейсов): разработка путей выхода из конфликтной ситуации «учитель-родитель», «учитель – родители» на основе анализа.

Требования к выполнению задания:

- дать качественный анализ структурным элементам конфликта;
- определить причины и условия конфликта «учитель-родитель», «учитель-родители»;
- выделить психологически слабые и сильные стороны учителя, и родителей;
- разработать пути выхода из конфликтной ситуации.

Примеры кейсов:

Кейс №2а.

Антон — самоуверенный старшеклассник, не имеющий незаурядных способностей. Отношения с ребятами в классе прохладные, школьных друзей нет. Дома мальчик характеризует ребят с отрицательной стороны, указывая на их недостатки, вымышленные или преувеличенные, выражает недовольство учителями, отмечает, что многие педагоги занижают ему оценки. Мама безоговорочно верит сыну, поддакивает ему, что еще больше портит отношения мальчика с одноклассниками, вызывает негатив к учителям. Вулкан конфликта взрывается, когда родительница в гневе приходит в школу с претензиями к учителям и администрации школы. Никакие убеждения и уговоры на нее не действуют.

Кейс №2б.

Второклассники катались на ледяной горке. Один упал, выбил передний зуб. Говорят, его толкнул другой, но вины за собой не признает. На «хулигана» навалилась вся школа: учительница, педсовет, мама пострадавшего объявила перед классом: «Не дружите с ним, он и вас покалечит, бандит». Виновный страшно переживал: отказался ходить в школу, но и дома оставаться один боялся, плохо спал.

Кейс №2в.

На родительском собрании в 11 классе выступила группа родителей, которая заявила, что качество подготовки по математике, которую ведет классный руководитель, не позволит, учащимся поступить в высшие учебные заведения. Родители пригрозили учителю, что доведут их мнение до директора школы.

Промежуточная аттестация: зачет выставляется при условии создания практико-ориентированных продуктов на основе выполнения заданий № 1 и № 2, а также заданий тренинга по развитию умения учителя наблюдать за своим психическим состоянием и формированию устойчивости к стрессогенным факторам.

МОДУЛЬ 2

Задание № 3: разработка стратегии Интернет-общения на основе анализа предложенных вариантов сообщений от учащихся и родителей.

Требования к выполнению задания:

- проанализировать и оценить полученное сообщение;
- определить объем ответного сообщения;
- определить стилистические особенности ответа;
- выполнить подстройку / переконструировать стратегию Интернет-общения.

Примеры кейсов:

Кейс 3а.

Сообщение от учащегося: «Лариса Николаевна, я не могу делать домашние задания по математике».

Ответ учителя: _____

Кейс 3б.

Сообщение от учащейся: «Юлия Александровна, добрый день! Мы поедem в цирк в воскресенье?»

Ответ учителя: _____

Кейс 3в.

Сообщение от родителя: «Виктория Викторовна, мой сын отказывается идти в школу. Я не знаю, что делать....»

Ответ учителя: _____

Кейс 3г.

Сообщение от родителя: «Виктория Викторовна, я хотел бы встретиться с Вами для доверительного разговора».

Ответ учителя: _____

Кейс 3д.

Сообщение от родителя: «Уважаемая Юлия Александровна! Я очень признательна Вам за все то, что Вы делаете для класса, для наших детей. Моя дочь восхищается Вами. Ваши уроки – это что-то незабываемое. Дочь хочет стать учителем, таким же как Вы! Я буду всегда благодарна Вам!

Ответ учителя: _____

Кейс 3е.

Сообщение от родителя: «Здравствуйте, Лариса Николаевна! Родительский комитет хотел довести до Вашего сведения, что серьезно рассматривает возможность подачи жалобы в Департамент образования. У родителей вызывает подозрение предвзятость, которую проявляет учитель английского языка к учащимся (ни один учащийся не имеет отличных оценок)».

Ответ учителя: _____

Промежуточная аттестация: зачет выставляется при условии создания практико-ориентированного продукта на основе выполнения задания № 3, а также заданий тренинга по развитию коммуникативных навыков с учетом выполнения заданий модуля 1.

МОДУЛЬ 3

Промежуточная аттестация: зачет выставляется при условии выполнения заданий тренинга формирования эффективного общения учителя с учащимися и их родителями на основе анализа схем коммуникативного взаимодействия с учетом выполнения заданий модуля 1 и 2.

Критерии оценивания:

Оценка	Критерии оценки
Зачтено	Знает компоненты вербальной и невербальной коммуникации, особенности психического состояния учащихся на уроке и вне его. Знает защитные механизмы личности и особенности проявления в общении субъектов образовательной деятельности, а также структуру, динамику, стратегии поведения в конфликте субъектов образовательной деятельности и стратегии, позволяющие повысить эффективность коммуникации с учащимися и родителями. Умеет выявлять коммуникативные барьеры, речевую агрессию, стрессогенные факторы, влияющие на построение эффективной коммуникации. Умеет анализировать конфликтные ситуации с учащимися и родителями, выстраивать с ними эффективное взаимодействие, а также использовать стратегии, позволяющие повысить эффективность коммуникации учителя с учащимися и их родителями.
Не зачтено	Не знает компоненты вербальной и невербальной коммуникации, особенности психического состояния учащихся на уроке и вне его. Не знает защитные механизмы личности и особенности проявления в общении субъектов образовательной деятельности, а также структуру, динамику, стратегии поведения в конфликте субъектов образовательной деятельности и стратегии, позволяющие повысить эффективность коммуникации с учащимися и родителями. Не умеет выявлять коммуникативные барьеры, речевую агрессию, стрессогенные факторы, влияющие на построение эффективной

	коммуникации. Не умеет анализировать конфликтные ситуации с учащимися и родителями, выстраивать с ними эффективное взаимодействие, а также использовать стратегии, позволяющие повысить эффективность коммуникации учителя с учащимися и их родителями.
--	---

Раздел 4. «Организационно-педагогические условия реализации программы»

4.1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

Основная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 376с.
2. Берн Э. Введение в психиатрию и психоанализ для непосвященных. / Эрик Берн. – Пер. с англ. К. Савельева. – М.: Фаир-пресс, 2012.
3. Ефимова, Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 192 с.
4. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении. М., 2013.
5. Лабунская В.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. М.– МГУ, 2013.
6. Лисина М.И. Общение, личность и психика ребенка / Под ред. А.Г. Рузской. – Москва-Воронеж, 2013. – 383с.
7. Лупьян Я. А. Барьеры общения, конфликты, стресс. Минск, 2012.
8. Пиз А. Язык телодвижений. – Н/Новгород: Ай Кью, 2013. – 262 с.
9. Столяренко, Л.Д. Психология общения: Учебник / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Рн/Д: Феникс, 2013. - 317 с.
10. Чеснов Я.В. Кинесика и жесты // Лекции по исторической этнологии. – М., 2015. – 248 с.

Дополнительная литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 376с.
2. Бодалев А. А. Личность и общение. М., 1983.
3. Брудный А.А. О проблеме коммуникации // Методические проблемы социальной психологии / Под ред. Е.В. Шорохова. - М.,1975.- С. 165- 182.
4. Выготский Л.С., Лурия А.Р. Этюды по истории поведения: Обезьяна. Примитив. Ребенок. – М.: Педагогика-Пресс, 1993. – 224с.
5. Горелов И.Н. Проблема функционального базиса речи: Дисс. д-ра филол. наук. – Магнитогорск, 1976. - 429с.
6. Жутикова Н. В. Учителю о практике психологической помощи. М., 1988.

7. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999. – 365с.
8. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. – М.: Наука, 1984. – 439с.
9. Петрова Е.А. Жесты в педагогическом процессе. – М.: Моск. гор. пед. о-во, 1998. – 222с.
10. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. Основные положения, исследования и применение // перевод С. Меленевской и Д. Викторовой - СПб.: Питер Пресс, 1997.
11. Чистякова М.И. Психогимнастика / Под ред. М.И. Буянова. – 2-е изд. – М.: Просвещение «Владос», 1995. – 160 с.

4.2 Материально-технические условия реализации программы

Для успешной реализации данной программы необходимы:

- мультимедийная установка (проектор, экран, компьютер);
- маркерная доска или флипчарт с набором фломастеров;
- выход в Интернет.