

**МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»
(ГАОУ ДПО СО «ИРО»)
Кафедра управления образованием**

Утверждено:
Экспертным советом:
ГАОУ ДПО СО «ИРО»
протокол №13 от 14.12.2016 г.

**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации
«Профилактика и разрешение конфликтов в образовательных
организациях»
(16-24 час.)**

Автор-разработчик ДПП:
Усова О.В., к.психол. н., доцент
кафедры управления образованием
ГАОУДПОСО «ИРО»

Екатеринбург - 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1. Аннотация	3
2. Пояснительная записка	5
3. Учебный план	9
4. Учебно-тематический план	10
5. Учебный график	10
6. Содержание программы	11
7. Планируемые результаты обучения	18
8. Организационно-педагогические условия	19
9. Список литературы	20

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа (далее - ДПП) «Профилактика и разрешение конфликтов в образовательных организациях» (16-24 час.) отражает практико-ориентированный подход к формированию профессиональных компетенций руководителей образовательных организаций и их заместителей по управлению конфликтами как овладения путями решения одной из управленческих задач.

В процессе овладения программой слушателям предоставляется возможность исследовать феномен конфликта, посмотреть на него с разных точек зрения, овладеть не только навыками эффективного управления конфликтной ситуацией, но и укрепить собственные возможности решения проблем, возникающих в ходе взаимодействия субъектов педагогической деятельности.

Целью освоения программы является изучение концептуальных и практических основ диагностики, управления и профилактики конфликтов в образовательной организации в процессе осуществления управленческой и педагогической деятельности.

В связи с поставленной целью, в ходе обучения по данной программе, реализуются следующие задачи:

- изучение диагностики и анализа конфликтов в образовательной организации;
- уметь критически оценивать различные способы разрешения и регулирования конфликтов в процессе реализации управленческой и педагогической деятельности образовательной организации;
- освоить методы проектирования и прогнозирования управления конфликтами в образовательной организации и в личной жизни руководителя;
- освоить методы конструктивной коммуникации в конфликтах;
- создать условия для развития качеств стрессоустойчивости и конфликтоустойчивости в ситуациях высокой степени эмоционального напряжения в конфликтах;
- сформировать навыки рефлексивного отношения к конфликту.

В процессе освоения программы слушатели должны знать:

- основные подходы к определению понятия «организационный конфликт», модели и типологии конфликтов;
- причины, условия формирования и протекания организационных конфликтов в образовательных организациях, их системные характеристики;
- основные методики диагностики организационных конфликтов в образовательном процессе;
- методы и технологии управления конфликтами в образовательных организациях.

уметь:

- выделять различные типы организационных конфликтов, определять их причины и перспективы развития;
- выбирать адекватную методику диагностики конфликтной ситуации;
- определить наиболее эффективную в конкретной ситуации стратегию управления конфликтами;

владеть:

- приемами диагностики конфликтов в образовательной организации;
- технологиями управления конфликтами в образовательной организации;
- навыками стрессоустойчивости и рефлексивного отношения к конфликту.

В связи с практико-ориентированным подходом к изучаемому явлению, основной акцент в реализации программы делается на практические навыки слушателей по диагностике, анализу и предотвращению конфликтных ситуаций, а также создание условий для развития личностных характеристик конфликтоустойчивости слушателей и навыков их стрессоустойчивости в конфликтных ситуациях в образовательных организациях.

Разработчик ДПП – Усова О.В. – к. психол. н., доцент каф. управления образованием ИРО по Свердловской области,

Юридический адрес учреждения 620000, г. Екатеринбург, ул. Академическая, 16.

Контактные адреса и телефоны учреждения: тел. 369-29-86 (доб. 171), e-mail: iro-kf@yandex.ru

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность данной программы определяется рядом существенных обстоятельств.

В связи с введением требований федерального образовательного стандарта, выполнением требований к результатам освоения основной образовательной программы, необходимостью введения эффективного стандарта руководитель образовательной организации будет вносить изменения в управленческую деятельность образовательной организации. Это неизбежно связано с возникновением противоречий у субъектов образовательных отношений и необходимостью их разрешения. Таким образом, возникает необходимость освоения руководителями образовательных организаций навыками и способами управления конфликтами.

Освоение этих способов наиболее целесообразно обеспечить, используя практико-ориентированный подход.

Во-первых, на современном этапе дополнительного профессионального образования особую популярность приобретает циклическая четырехступенчатая эмпирическая модель процесса обучения и усвоения человеком новой информации (Experiential Learning Model), предложенная Дэвидом А. Колбом (David A. Kolb) и его коллегами из Case Western Reserve University. Согласно этой модели обучение состоит из повторяющихся этапов «выполнения» и «мышления». Это значит, что учиться, читая о чем-то, изучая теорию или слушая лекции — невозможно. С другой стороны, не может быть эффективным и обучение, в ходе которого новые действия выполняются бездумно, без анализа и подведения итогов. Следовательно, предлагаемая программа "Методология и практика разрешения конфликтов в образовательных организациях" (24 час.) отражает практико-ориентированный подход к формированию профессиональных компетенций руководителей образовательных организаций и их заместителей по управлению конфликтами как овладения путями решения одной из управленческих задач.

Во-вторых, стадии модели (или цикла) реализуемой программы могут быть представлены следующим образом :

1. получение непосредственного опыта;
2. наблюдение, в ходе которого обучающийся обдумывает то, что он только что узнал;
3. осмысление новых знаний, их теоретическое обобщение;
4. экспериментальная проверка новых знаний и самостоятельное применение их на практике.

В-третьих, отправным моментом естественного обучения является приобретение конкретного опыта, который дает материал для рефлексивного наблюдения. Обобщив новые данные и интегрировав их в систему имеющихся знаний, слушатель приходит к абстрактным представлениям и понятиям. Эти

новые знания представляют собой гипотезы, которые проверяются в ходе активного экспериментирования в разнообразных ситуациях — воображаемых, моделируемых и реальных. Процесс обучения может начаться с любой стадии. Он протекает циклически — до тех пор, пока не сформируется требуемый навык (и как следствие — компетенция). Представляется, что данный подход можно использовать и для построения обучения в рамках реализации программы "Профилактика разрешения конфликтов в образовательных организациях» (24 час.).

В этом случае каждое занятие продолжительностью 4 академических часа будет построено в соответствии с этапами, обозначенными выше. Освоение каждой темы будет включать получение опыта, его осмысление, получение новых знаний, позволяющих выявить новые методы решения возникших проблем и эксперимент, позволяющий попытаться применить новые знания на практике.

Цель данной ДПП — изучение концептуальных и практических основ диагностики, управления и профилактики конфликтов в образовательной организации в процессе осуществления управленческой и педагогической деятельности.

В связи с поставленной целью, в ходе обучения по данной программе, реализуются следующие задачи:

- изучение диагностики и анализа конфликтов в образовательной организации;
- уметь критически оценивать различные способы разрешения и регулирования конфликтов в процессе реализации управленческой и педагогической деятельности образовательной организации;
- освоить методы проектирования и прогнозирования управления конфликтами в образовательной организации и в личной жизни руководителя;
- освоить методы конструктивной коммуникации в конфликтах;
- сформировать условия для выработки качеств стрессоустойчивости и конфликтоустойчивости в ситуациях высокой степени эмоционального напряжения в конфликтах;
- сформировать навыки рефлексивного отношения к конфликту.

В процессе освоения программы слушатели должны знать:

- основные подходы к определению понятия « организационный конфликт», модели и типологии конфликтов;
- причины, условия формирования и протекания организационных конфликтов в образовательных организациях, их системные характеристики;
- основные методики диагностики организационных конфликтов в образовательном процессе;
- методы и технологии управления конфликтами в образовательных организациях.

уметь:

- выделять различные типы организационных конфликтов, определять их причины и перспективы развития;
- выбирать адекватную методику диагностики конфликтной ситуации;
- определить наиболее эффективную в конкретной ситуации стратегию управления конфликтами;

владеть:

- приемами диагностики конфликтов в образовательной организации;
- технологиями управления конфликтами в образовательной организации;
- навыками стрессоустойчивости и рефлексивного отношения к конфликту.

В связи с практико-ориентированным подходом к изучаемому явлению, основной акцент в реализации программы делается на практические навыки слушателей по диагностике, анализу и предотвращению конфликтных ситуаций, а также личностных характеристик конфликтоустойчивости слушателей и условий по развитию навыков их стрессоустойчивости в конфликтных ситуациях в образовательных организациях

Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций – реализация функций руководителя образовательной организации, приобретение навыков рефлексии и саморегуляции в конфликтных ситуациях межличностного взаимодействия в педагогическом и управленческом процессах.

Компетенции, формируемые у слушателей:

- владения технологиями организации управленческой деятельности в образовательных организациях на основе знаний, умений и навыков управления, диагностики и предотвращения конфликтных ситуаций.

ДПП базируется на принципах:

- **деятельности** (получение знаний на основе их самостоятельного открытия, активное участие в приобретении управленческих умений);
- **целостного представления о предмете изучения** (в ходе освоения программы у слушателей будет сформировано обобщенное представление о понятии, подходах и сущности явления конфликтов, а также основных мерах по профилактике данного явления в условиях осуществления управленческого и педагогического процесса в образовательной организации, способах формирования стрессоустойчивости и конфликтоустойчивости как качества руководителя в ситуациях высокой степени эмоционального напряжения в конфликтах;);
- **вариативности** (развитие у слушателей вариативного мышления для выбора вариантов решения поставленных проблем);
- **творчества** (ориентация на творческий потенциал слушателей и приобретение ими опыта творческого подхода к реализации управленческого и педагогического процесса в образовательной организации).

- **Категория слушателей** – руководители образовательных организаций и их заместители.

- **Общий объем учебного времени** – 24 часа, из них:

- 20 часов – аудиторные занятия;

- 4 час – итоговая аттестация.

- **Продолжительность обучения по дополнительной профессиональной программе** составляет 3 дня с отрывом от работы.

Режим обучения: 8 часов в день.

Форма обучения: очная.

В процессе обучения слушателям будут предложены различные **формы работы:** лекции, лекции-диспуты, кейс-стади, активные формы обучения, лекции-визуализации, практические занятия, самостоятельная работа.

Форма контроля: блиц-опрос по формированию понятийного аппарата слушателей, проведение «круглого стола» с озвучиванием предлагаемых слушателями мероприятий по диагностике, управлению и предотвращению конфликтов в образовательных организациях в педагогическом и управленческом процессах.

Программа ориентирована на комплексный и системные подходы в образовании, при тесных взаимосвязях психологического, методического и практического подходов к управленческой и педагогической деятельности образовательных организаций.

В ходе обучения по ДПП у слушателей будут сформированы следующие компетентности:

- Совершенствование форм и методов управленческой работы образовательных организаций по профилактике диагностике и предотвращению конфликтных ситуация в управлении и педагогической деятельности образовательной организации.

- Повышение уровня компетентности руководителей образовательных организаций и их заместителей в вопросах управления конфликтами различных типов.

- Владение технологиями организации управленческой деятельности в образовательных организациях на основе знаний, умений и навыков управления, диагностики и предотвращения конфликтных ситуаций.

Итоговая аттестация – выполнение группового проекта (по 4 человека в группе) по обозначенным темам в форме активного обучения (кейс-стади). При успешном прохождении итоговой аттестации слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
дополнительной профессиональной программы повышения
квалификации
"Профилактика и разрешение конфликтов в образовательных
организациях» (24 часа)

№	Наименование разделов, тем	Всего часов	В том числе:			Формы контроля
			лекции	практические занятия	стажировка	
1.	Раздел 1. Конфликты в образовательной организации: знаниевые установки и подходы к понятиям	4	2	2	-	Блиц-опрос на усвоение понятийного аппарата
2.	Раздел 2. Внутриличностные и межличностные конфликты	4	2	2	-	Деловая игра (АФО)
3.	Раздел 3. Конфликтологическая компетентность: профессиональный взгляд на конфликты.	8	4	4		Кейс-стади Самостоятельная работа
4.	Раздел 4. Стрессоустойчивость и конфликтоустойчивость руководителя образовательной организации	4	2	2		
6	Итоговая аттестация	4		4		Кейс-стади
ИТОГО		24	10	14		

Учебный (тематический) план
 дополнительной профессиональной программы повышения
 квалификации
**«Профилактика и разрешение конфликтов в образовательных
 организациях» (24 часа)**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Форма контроля
1. Организационный конфликтменеджмент в образовании: подходы к понятиям					
1.1	Актуальные вопросы управления персоналом образовательной организации в современных условиях	2	1	1	Блиц-опрос на усвоение понятийного аппарата
1.2.	Конфликты в образовательной организации: сущности и подход к понятию и системные характеристики явления.	2	1	1	Кейс-стади (см: УМК)
2. Внутриличностные и межличностные конфликты					
2.1.	Ролевой конфликт и формы его проявления	2	1	1	
2.2.	Типичные конфликтогены в межличностном взаимодействии	2	1	1	Деловая игра (АФО)
3. Конфликтологическая компетентность: профессиональный взгляд на конфликты					
3.1.	Методы исследования конфликтов.	2	1	1	Кейс-стади
3.2	Стадии управления конфликтом: Прогнозирование, технология и методы предупреждения конфликтов	2	1	1	Кейс-стади
3.3	Способы, методы и средства разрешения конфликтов Коммуникативные	2	1	1	

Учебный (тематический) план
 дополнительной профессиональной программы повышения
 квалификации
**«Профилактика и разрешение конфликтов в образовательных
 организациях» (16 часов)**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Форма контроля
1. Организационный конфликтменеджмент в образовании: подходы к понятиям					
1.1	Актуальные вопросы управления персоналом образовательной организации в современных условиях	1		1	Выезд Кировоград 11.04.25
1.2.	Конфликты в образовательной организации: сущности и подход к понятию и системные характеристики явления.	2	1	1	Выезд Кировоград 11.04.25
2. Внутриличностные и межличностные конфликты					
2.1.	Роль конфликт и формы его проявления	2	1	1	Выезд Кировоград 11.04.25
2.2.	Типичные конфликтогены в межличностном взаимодействии	2	1	1	Выезд Кировоград 11.04.25
3. Конфликтологическая компетентность: профессиональный взгляд на конфликты					
3.1.	Методы исследования конфликтов.	1	1		Выезд Кировоград 11.04.25
3.2	Стадии управления конфликтом: Прогнозирование, технология и методы предупреждения конфликтов	1	1		Выезд Кировоград 18.04.25
3.3	Способы, методы и средства разрешения конфликтов	1		1	Выезд Кировоград 18.04.25

	Коммуникативные стратегии в конфликтах.				
3.4	Посредничество при разрешении конфликтов Этические основы социальной работы при разрешении конфликтов .	1		1	Выезд Кировоград 18.04.25
4. Стрессоустойчивость и конфликтоустойчивость руководителя образовательной организации					
4.1	Стрессоустойчивость в конфликте.	2	1	1	Выезд Кировоград 18.04.25
4.2	Психологический террор как причина конфликтов в образовательной организации. Трансформация психологических состояний в конфликтах:	1		1	Выезд Кировоград 18.04.25
5	Итоговая аттестация	2		2	Выезд Кировоград 18.04.25
ВСЕГО		24	6	10	

Учебный график
 дополнительной профессиональной программы повышения
 квалификации
**"Профилактика и разрешение конфликтов в образовательных
 организациях» (24-16 часов)**

реализуется:

- в случае включения в государственное задание ГАОУ ДПО СО «ИРО» в соответствии с планом-графиком образовательной деятельности института;
- по мере поступления заявок от потенциальных слушателей ДПО за счет внебюджетных средств.

Форма обучения	Общая продолжительность ДПП (календарных дней)	Режим занятий (кол-во час.) в день	Количество часов ДПП	Лекции (кол-во час.)	Интерактивные занятия (кол-во час.)	Практ. раб.с ДОТ (кол-во час.)	Промежуточная аттестация (кол-во час, вид ПА)	Итоговая аттестация (кол-во час, вид ИА)
Очно-заочная	5	2 – 3	24-16	10-6	10	0	0	4-2

Календарным графиком является расписание учебных занятий, которое составляется и утверждается для каждой учебной группы.