

**Департамент образования и науки Тюменской области**  
**Государственное автономное образовательное учреждение Тюменской области дополнительного профессионального образования «Тюменский областной государственный институт развития регионального образования»**

**Дополнительная профессиональная программа  
(повышение квалификации)**

**Диагностика, предупреждение и разрешение педагогических конфликтов**

**Разработчик(и) программы:**  
**Колногузова Е.С., Государственное автономное образовательное учреждение Тюменской области дополнительного профессионального образования «Тюменский областной государственный институт развития регионального образования», к.ф.н.**

## Раздел 1. Характеристика программы

**1.1. Цель реализации программы** - совершенствование компетенций педагогических работников в области диагностики, предупреждения и разрешения педагогических конфликтов.

### 1.2. Планируемые результаты обучения:

Трудовая функция	Трудовое действие	Знать	Уметь
Воспитательная деятельность («Педагог»)	Регулирование поведения обучающихся для обеспечения безопасной образовательной среды.	Особенности проявления конфликта в педагогическом процессе (структуру, содержание, стадии). Способы диагностики и анализа конфликтов. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов.	Диагностировать и анализировать педагогические конфликты. Предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в педагогической среде.

### 1.3. Категория слушателей:

Учителя, реализующие образовательные программы начального общего и основного общего образования

### 1.4. Форма обучения

 - Очно-заочная

### 1.5. Срок освоения программы:

 72 ч.

## Раздел 2. Содержание программы

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Всего часов	Виды учебных занятий, учебных работ		Самостоятельная работа, час	Формы контроля
			Лекция, час	Интерактивное (практическое) занятие, час		
1.	Входной контроль	1	0	0	1	тест
2.	Конфликты в образовательной организации	18	8	8	2	тест
3.	Основные подходы к диагностике и анализу педагогических конфликтов	0	0	0	0	
3.1.	Методы диагностики конфликтного поведения	14	4	6	4	практическая работа
3.2.	Методы анализа конфликтных ситуаций	14	4	6	4	практическая работа

4.	Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в педагогической практике	22	8	10	4	кейс
5.	Итоговая аттестация	3	0	0	3	проект
	Итого	72	24	30	18	

## 2.2. Рабочая программа

### 1. Входной контроль ( самостоятельная работа - 1 ч. )

Самостоятельная работа·Стартовая диагностика проводится в форме тестирования, состоит из 10 вопросов с вариантами ответов.

### 2. Конфликты в образовательной организации ( лекция - 8 ч. практическое занятие - 8 ч. самостоятельная работа - 2 ч. )

Лекция·Конфликт как многоуровневое, многомерное и многофункциональное социально - психологическое явление. Понятие конфликта, его структура и динамика. Субъекты педагогического конфликта. Предмет и объект конфликта. Конфликтная ситуация, инцидент, конфликтное взаимодействие. Эскалация и завершение конфликта. Образ врага. Специфика конфликтов в современном образовательном пространстве. Конфликтогенные факторы образовательного пространства. Стили взаимодействия педагога в конфликтной ситуации и учениками. Психология школьного конфликта.

Практическая работа·Анализ философской, психологической, педагогической литературы по проблеме. Составление таблицы «типы конфликтогенов». Составление схемы описания педагогического конфликта. Описание конфликтных ситуаций в педагогической согласно данному алгоритму.

Самостоятельная работа·Выполнение тестового задания, состоящего из 20 вопросов с вариантами ответов.

### 3. Основные подходы к диагностике и анализу педагогических конфликтов

#### 3.1. Методы диагностики конфликтного поведения ( лекция - 4 ч. практическое занятие - 6 ч. самостоятельная работа - 4 ч. )

Лекция·Проблемы диагностики конфликтов. Методики определения внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Понятие о конфликтной личности. Виды конфликтных личностей, выбор стратегии взаимодействия зависимости от типа конфликтной личности.

Практическая работа·Составление перечня диагностических материалов для выявления уровня агрессии и конфликтности, определения ведущего поведения в конфликтной ситуации. Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт. Тест на конфликтность Кнблех-Фальконетт. Тест «Определение личностной агрессивности и конфликтности» по Е.П.Ильину и П.А.Ковалеву. Методика Томаса - Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации. «Уровень конфликтности личности» В. Алексеенко.

Самостоятельная работа·Практическая работа. Прохождение диагностики личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации, по "Методике Томаса - Килманна". Анализ результата и вывод о стиле поведения в конфликтных ситуациях.

#### 3.2. Методы анализа конфликтных ситуаций ( лекция - 4 ч. практическое занятие - 6 ч. самостоятельная работа - 4 ч. )

Лекция·Принципы и критерии анализа конфликтной ситуации. Этапы анализа конфликта. Основные методы изучения конфликтов. Метод наблюдения как междисциплинарный метод для изучения конфликтов разного уровня. Социометрия как социально-психологический тест, применяемый для оценки межличностных эмоциональных связей в группе. Ретроспективный анализ конфликтов. Изучение документов. Метод опроса для исследования различных видов

конфликтов. Анализ конфликтов по структурной модели.

Практическая работа·Анализа конфликтных ситуаций с применением различных методик. Анализ конфликтов по процессуальной модели. Картография конфликта как метод анализа и управления конфликтом. «Дерево конфликта» как инструмент диагностики конфликта.

Самостоятельная работа·Выполнение анализа конфликта с применением методики «Дерево конфликта» как инструмента диагностики конфликта (по выбранному кейсу).

**4. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в педагогической практике** ( лекция - 8 ч. практическое занятие - 10 ч. самостоятельная работа - 4 ч. )

Лекция·Понятие о способах прогнозирования и профилактики конфликтов. Особенности прогнозирования и профилактики педагогических конфликтов. Основные этапы управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение или стимулирование конфликта, регулирование и разрешение. Технология конструктивного разрешения конфликтов в образовательной среде. Позиция педагога и его роль в урегулировании конфликта. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов. Процедура переговоров. Основные характеристики стандартных методов ведения переговоров (методика «принципиальных переговоров», методика «позиционных переговоров», методика «альтернативных переговоров», «метаигра» как способ ведения переговоров). Роли участников переговорного процесса.

Практическая работа·Тренинг, в ходе которого происходит отработка практических навыков проведения переговоров. Работая в микрогруппах, участники анализируют предложенные конфликтные ситуации, конструируют процесс переговоров с последующим обсуждением проблемных зон и рефлексивным анализом.

Самостоятельная работа·Письменный анализ кейса, в котором содержится конфликтная ситуация.

**5. Итоговая аттестация** ( самостоятельная работа - 3 ч. )

Самостоятельная работа·Создание и защита проекта, заключающегося в разработке мероприятия по диагностике, предупреждению и разрешению конфликтов для родителей (родительское собрание) или обучающихся (внеклассное мероприятие). Одно из мероприятий на выбор.

### **Раздел 3. Формы аттестации и оценочные материалы**

#### **Входной контроль**

**Форма:** тестирование

**Описание, требования к выполнению:**

Тест состоит из 10 вопросов с выбором ответа

**Критерии оценивания:**

Каждый верный ответ оценивается в 1 балл (максимальный балл 10). Тестирование пройдено успешно, если правильно выполнено не менее 70 % заданий (набрано не менее 7 баллов).

**Примеры заданий:**

Вопрос 1. К позитивным функциям конфликта относят (выберите один вариант ответа)

1. возникает угроза жизни и здоровью людей

**2. конфликт вскрывает и разрешает противоречия - способствует общественному развитию**

3. общество не в состоянии обеспечить мир и порядок

Вопрос 2. Переходу конфликта в скрытую форму способствует в большей степени стиль (выберите один вариант ответа)

1. компромисс
2. соревнование
3. приспособление
4. сотрудничество
5. **уклонение**

Вопрос 3. К негативным конфликтам относят (выберите один вариант ответа)

1. затянувшиеся позитивные конфликты
2. большинство эмоциональных конфликтов

**3. все ответы верны**

4. конфликты, затрудняющие принятие необходимых решений

Вопрос 4. Наблюдение за поведением субъектов конфликта в ходе их конфликтного и переговорного взаимодействия, посещение различных мероприятий, проводимых оппонентами, выяснение позиции по отношению к оппоненту составляет (выберите один вариант ответа)

**1. прямое наблюдение**

2. эксперимент
3. косвенное наблюдение

**Количество попыток:** не ограничено

**Текущий контроль**

**Раздел программы:** 2. Конфликты в образовательной организации

**Форма:** Тест

**Описание, требования к выполнению:**

Тест состоит из 20 вопросов с выбором ответа.

**Критерии оценивания:**

Каждый верный ответ оценивается в 1 балл (максимальный балл 20). Тестирование пройдено успешно, если правильно выполнено не менее 70 % заданий (набрано не менее 7 баллов).

**Примеры заданий:**

Вопрос 1. Ядро проблемы, центральное звено конфликтной ситуации - это... (выберите один вариант ответа)

1. предмет конфликта

2. участники конфликта

3. микро- и макросреда

**4. объект конфликта**

Вопрос 2. Противоречие, ради разрешения которого стороны вступают в противоборство, называется... (выберите один вариант ответа)

1. участники конфликта

2. микро- и макросреда

3. объект конфликта

**4. предмет конфликта**

Вопрос 3. Что не является стадией конфликта? (выберите один вариант ответа)

1. открытый конфликт (собственно конфликт)

2. предконфликтная стадия (латентный период)

**3. инцидент**

4. завершение конфликта

5. послеконфликтный период

Вопрос 4. Последняя стадия в развитии конфликта, на которой ликвидируются основные виды напряжённости, отношения между конфликтующими окончательно нормализуются и начинают преобладать сотрудничество и доверие. (выберите один вариант ответа)

1. открытый конфликт (собственно конфликт)

**2. послеконфликтный период**

3. предконфликтная стадия (латентный период)

4. завершение конфликта

**Количество попыток:** не ограничено

**Раздел программы:** 3.1. Методы диагностики конфликтного поведения

**Форма:** Практическая работа

**Описание, требования к выполнению:**

Участникам необходимо пройти диагностику личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации, используя «Методику Томаса – Килманна». Проанализировать полученный результат, сделать выводы.

**Критерии оценивания:**

Практическая работа считается выполненной (зачет) при условии корректного выполнения

задания. Пройдена диагностика по указанной методике, выполнен анализ результатов, сделаны выводы.

**Примеры заданий:**

Пройдите диагностику личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации, используя «Методику Томаса – Килманна». Проанализируйте полученный результат, сделайте выводы.

**Количество попыток:** не ограничено

**Раздел программы:** 3.2. Методы анализа конфликтных ситуаций

**Форма:** Практическая работа

**Описание, требования к выполнению:**

Участникам необходимо выполнить письменный анализ конфликта, содержащегося в предложенном кейсе, с применением методики «Дерево конфликта» как инструмента диагностики конфликта.

**Критерии оценивания:**

Практическая работа считается выполненной (зачет) при условии корректного выполнения задания. Выполнен анализ конфликта с применением предложенной методики. Сделаны выводы.

**Примеры заданий:**

Выполните анализ конфликта, содержащегося в кейсе, с применением методики «Дерево конфликта» как инструмента диагностики. В рамках анализа необходимо ответить на следующие вопросы:

1. В чем основная проблема? Как она выглядит сейчас?
2. Каковы глубинные причины этой проблемы? Почему эта проблема стала возможна?
3. Каковы следствия данной проблемы? Что будет, если вмешаться?

**Пример кейса**

Ученик 9 класса занимался с большим нежеланием на уроках математики. Педагог не смогла найти контакта с учеником, часто грубо делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса.

**Количество попыток:** не ограничено

**Раздел программы:** 4. Технологии предупреждения и разрешения конфликтов в педагогической практике

**Форма:** Кейс

**Описание, требования к выполнению:**

Участникам необходимо предложить решение по урегулированию конфликта, содержащегося в кейсе, а также предложить мероприятия по профилактике возникновения подобной ситуации в дальнейшем.

**Критерии оценивания:**

Практическая работа считается выполненной (зачет) при условии корректного выполнения. Предложено решение по урегулированию конфликтной ситуации, а также мероприятия по профилактике возникновения подобной ситуации в дальнейшем.

**Примеры заданий:**

Прочитайте кейс. Предложите решение по урегулированию конфликта, содержащегося в кейсе, а также мероприятия по профилактике возникновения подобной ситуации в дальнейшем.

**Кейс**

Учитель поставил восьмикласснице Тане тройку по физике за четверть. Два месяца назад девочка пришла из другой школы, где у нее по физике были отличные отметки. Педагог отметила тот факт, что не удовлетворена оценкой ученицы. Дома девочка пожаловалась, что учитель несправедлив к ней. Мать позвонила учителю по телефону и выразила учителю свое недовольство. На уроке педагог иронически отозвался о том, как Таня и ее мама воспринимают отметки по физике. В знак протеста девочка самовольно вышла из класса.

**Количество попыток:** не ограничено

### **Итоговая аттестация**

**Форма:** Проект

**Описание, требования к выполнению:**

Участникам необходимо создать и защитить проект, заключающийся в разработке мероприятия по диагностике, предупреждению и разрешению конфликтов для родителей (родительское собрание) или обучающихся (внеклассное мероприятие). Одно из мероприятий на выбор.

**Критерии оценивания:**

Итоговая аттестация пройдена успешно при условии корректного выполнения проекта. Учитываются следующие критерии: 1. Наличие диагностического материала для определения личностной предрасположенности к конфликтному поведению участников мероприятия. 2. Наличие в содержательной части упражнений, направленных на снятие эмоционального напряжения, снижения уровня конфликтности, выработки позитивного отношения к окружающим. 3. Информирование участников о возможных путях разрешения возникшей конфликтной ситуации. 4. Практическая направленность запланированного мероприятия. 5. Креативность. 6. Грамотность и логичность структуры проекта.

**Примеры заданий:**

Разработайте мероприятие, направленное на диагностику, предупреждение и разрешение конфликтов для родителей (родительское собрание) или обучающихся (внеклассное мероприятие). Обращаем внимание, что нужно разработать только одно из мероприятий на выбор. Оформите документ в формате Word. Разработка должна содержать тематику, цель, задачи, категорию участников, ход мероприятия, литературу. Мероприятие должно соответствовать установленным критериям.

Учитываются следующие критерии:

1. Наличие диагностического материала для определения личностной предрасположенности к конфликтному поведению участников мероприятия.

2. Наличие в содержательной части упражнений, направленных на снятие эмоционального напряжения, снижения уровня конфликтности, выработки позитивного отношения к окружающим.
3. Информирование участников о возможных путях разрешения возникшей конфликтной ситуации.
4. Практическая направленность запланированного мероприятия.
5. Креативность.
6. Грамотность и логичность структуры проекта.

**Количество попыток:** не ограничено

## **Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы**

### **4.1. Организационно-методическое и информационное обеспечение программы**

#### **Нормативные документы**

1. Об образовании в Российской Федерации. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. Электронный ресурс: <https://docs.cntd.ru/document/902389617> (дата обращения: [22.03.2023](https://docs.cntd.ru/document/902389617)).
2. Стратегия развития воспитания в Российской Федерации до 2025 года. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2015 г. № 996-р //Справочная правовая система Консультант Плюс. Электронный ресурс: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_180402/400951e1bec44b76d470a1deda8b17e988c587d6](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180402/400951e1bec44b76d470a1deda8b17e988c587d6) (дата обращения: [22.03.2023](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180402/400951e1bec44b76d470a1deda8b17e988c587d6)).
3. Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях. Письмо Минобрнауки России от 18.12.2015 № 07-4317 «О направлении методических рекомендаций» // СудАкт: Судебные и нормативные акты РФ. Электронный ресурс: <https://sudact.ru/law/pismo-minobrnauki-rossii-ot-18122015-n-07-4317> (дата обращения: [25.03.2023](https://sudact.ru/law/pismo-minobrnauki-rossii-ot-18122015-n-07-4317)).
4. Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций. Письмо Минобрнауки России от 26 декабря 2017 года № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций». Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. Электронный ресурс: <https://docs.cntd.ru/document/556255234> (дата обращения: [29.03.2023](https://docs.cntd.ru/document/556255234)).

#### **Литература**

1. Анцупов, А. Я., Шипилов, А. И. Конфликтология. 7-е изд. М: Питер, 2020. 560 с.
2. Алмазов, Б. Н. Психологическая совместимость с детьми: монография / Б. Н. Алмазов. М.: Юрайт, 2021. 124 с. (Актуальные монографии).
3. Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология: учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. 206 с.
4. Брылина, И.В. Согласование интересов и управление конфликтами: учебное пособие / Брылина И.В. – Томск: изд-во Томского политехнического университета, 2019. 110 с.

5. Брюхова, Н.Г. Управление конфликтами в образовательной среде: теория и практика: учебно-методическое пособие / Н. Г. Брюхова, Б. В. Кайгородов, Ю. В. Кузнецова. – Астрахань: ИД Астраханский университет, 2019. 147 с.
6. Гилязова, О. С. Конфликтология: практикум. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. 116 с.
7. Живага, А. Ю. Управление конфликтами и стрессами в организации: учебное пособие / А. Ю. Живага. – Южно-Сахалинск: СахГУ, 2019. 108 с.
8. Максимова, А.А. Основы педагогической коммуникации: учеб. пособие / А.А. Максимова. – 3-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2020. 167 с.
9. Мартишина, Н.В. Педагогическое общение и педагогическая конфликтология: учебное пособие /Н.В.Мартишина. – Москва: [Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "КноРус"](#), 2020. 172 с.
10. Методические рекомендации к практическим занятиям по дисциплине «Конфликтология и конфликт интересов как фактор актуализации угроз» [Электронный ресурс] / Уфимск. гос. авиац. техн. ун-т; [авт.-сост.: А. Ю. Фаррахова]. – Уфа: УГАТУ, 2022.
11. Светлов, В. А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры / Светлов В. А. – М.: Юрайт, 2019. 352 с.
12. Самсоненко, Л. С. Управление конфликтом в социальной среде и системе образования: учебное пособие / Л. С. Самсоненко; ФГБОУ ВО «ОГПУ», Типография «Экспресс-печать». – Оренбург, 2020. 88 с.
13. Шарков, Ф. И., Сперанский, В. И. Общая конфликтология. Учебник для бакалавров. М.: Дашков и К, 2020. 236 с.
14. Сборник ситуационных педагогических задач / сост. Т.А Наумова., Е.В Мухачёва., А.Е Причинин,- Ижевск: Издательский центр «Удмуртский университет», 2020. 68 с.

## **Электронные обучающие материалы**

### **Интернет-ресурсы**

[http://elibrary.ru/query\\_results.asp](http://elibrary.ru/query_results.asp) - «elibrary.ru» — научная электронная библиотека (дата обращения: 25.03.2023).

<https://mediation-mgpu.ru/> - Сайт «Разрешение конфликтных ситуаций в образовательных организациях на основе стратегий согласия и примирения» (дата обращения: 27.03.2023).

<https://rucont.ru/collections/5551-> Национальный цифровой ресурс Рукнот. Электронная библиотека (дата обращения: 27.03.2023).

<https://onlinetestpad.com/ru/tests/psychological> - Психологические тесты онлайн. (дата обращения: 30.03.2023).

## **4.2. Материально-технические условия реализации программы**

### **Технические средства обучения**

- Технические средства обучения.
- Компьютерное оборудование с выходом в Интернет.
- Мультимедийное оборудование.
- Пакет слайдовых презентаций.
- Материалы, оборудование, методические и практические пособия в соответствии с содержанием и формой учебной программы.