

Программа повышения квалификации работников НИУ ВШЭ

«Управление конфликтами в образовательной среде»

Цель программы: *формирование практических навыков сотрудников университета в области управления конфликтами в образовательной среде.*

Категория слушателей: *профессорско-преподавательский персонал.*

Срок обучения: 48 (в т.ч. 28 аудиторных) часа (5 дней).

Режим занятий: *по 4-6 часов в день в течение 5 дней.*

Форма обучения: *очная-заочная.*

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа «Управление конфликтами в образовательной среде» предназначена для повышения квалификации преподавательского состава высшего учебного заведения в области межличностного общения, управления конфликтами и выстраивания убеждающей коммуникации.

Содержание программы охватывает такие темы как выявление причин возникновения конфликтов, анализ конфликтной ситуации, конструктивное общение и управление межличностными конфликтами в оффлайн и онлайн-среде, переговоры, медиаторство и арбитраж как способы разрешения конфликтов, а также выстраивание убеждающей коммуникации в споре и способы противодействия манипулятивному воздействию.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Тема 1. Возникновение конфликтов в образовательном процессе

Виды, функции и этапы межличностного конфликта. Объективные причины возникновения конфликтов. Субъективные причины возникновения конфликтов (темперамент, самооценка, уровень эмпатии, локус контроля). Типы конфликтных личностей. Работа с «трудными» студентами. Активное и пассивное деструктивное поведение студентов. Рекомендации по работе с «трудными студентами». Сложности управления групповой дискуссией. Опорная схема анализа конфликтной ситуации.

Тема 2. Управление конфликтами в образовательном процессе

Стили поведения в конфликтной ситуации. «Дилемма заключенного» как модель поведения в конфликте. Правила и шаги по конструктивному разрешению конфликтов. Причины возникновения и управление онлайн-конфликтами.

Тема 3. Переговоры, медиаторство и арбитраж как способы разрешения конфликтов

Переговоры как способ разрешения конфликтов. Этапы переговорного процесса. Стратегии и тактики ведения переговоров. Психологическое посредничество и арбитраж. Тактики ведения и принципы конструктивного спора. Принципы конструктивной критики. Восприятие критики оппонентом.

Тема 4. Убеждающая коммуникация в конфликтной ситуации

Убеждение как способ психологического воздействия. Прямой и косвенный пути убеждения. Составляющие процесса убеждения. Аргументация и работа с возражениями оппонента в конфликте. Принципы убеждающей речи. Техники аргументации и контраргументации.

Тема 5. Способы противодействия манипулятивному воздействию в конфликте

Манипуляция как тип психологического воздействия. Факторы успешности манипуляции. «Жертвы» манипуляторов. Техники манипулятивного воздействия. Правила и тактики противостояния манипуляции в процессе коммуникации. Техники «психологической самообороны».

КОНТРОЛЬ УРОВНЯ ПОЛУЧЕННЫХ ЗНАНИЙ

Форма итоговой аттестации: экзамен – в форме презентации проделанной во время последнего занятия работы на основе проведенного анализа выбранного кейса. Оценивается способность к психологической интерпретации изучаемых феноменов, обобщению полученных практических навыков и наукоемкой аргументации представляемых сведений.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п\п	Наименование тем (разделов, модулей)	Трудо-емкость в часах	Всего ак. часов с использованием ДОТ (синхр.)	Всего ауд. часов практических занятий	Самостоятельная работа	Форма контроля
1	2	3	4	5	6	7
1.	Возникновение конфликтов в образовательном процессе	4	2	2	4	-
2.	Управление конфликтами в образовательном процессе	6	2	4	4	-
3.	Переговоры, медиаторство и арбитраж как способы разрешения конфликтов	4	2	2	4	-
4.	Убеждающая коммуникация в конфликтной ситуации	4	2	2	4	-
5.	Способы противодействия манипулятивному воздействию в конфликте	4	2	2	4	-
6.	Всего:	22	10	12	20	-
7.	Итоговая аттестация	6	-	6	-	Экзамен*
	Итого	28	10	18	20	

*Итоговая аттестация (экзамен) проводится в форме презентации проделанной во время последнего занятия работы на основе проведенного анализа выбранного кейса. Оценивается способность к психологической интерпретации изучаемых феноменов, обобщению полученных практических навыков и наукоемкой аргументации представляемых сведений.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

В результате освоения курса повышения квалификации предполагается:

- ознакомить слушателей с причинами возникновения конфликтных ситуаций, моделями и стилями поведения в конфликте, особенностями разрешения конфликтов с участием третьих лиц;
- сформировать навыки конструктивного общения и управления межличностными конфликтами;
- сформировать навыки убеждающей коммуникации в профессиональном общении в образовательном процессе, а также навыки противодействия манипулятивным воздействиям.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА

1. *Ciuladiene G., Kairiene B.* The Resolution of Conflict between Teacher and Student: Students' Narratives // *Journal of Teacher Education for Sustainability*. 2017. Vol. 19, no. 2, pp. 107-120.
2. *Clelia Zurlo M., Vallone F., Dell'Aquila E., Marocco D.* Teachers' Patterns of Management of Conflicts with Students: A Study in Five European Countries // *Europe's Journal of Psychology*. 2020. Vol. 16(1), 112–127.
3. *Freire S., Pipa J., Aguiar C., Vaz da Silva F., Moreira S.* Student–teacher Closeness and Conflict in Students with and without Special Educational Needs // *British Educational Research Journal*. 2020. Vol. 46, No. 3, pp. 480–499.
4. *Zhu L., Anagondahalli D.* Effects of Academic Entitlement on Conflict Management: Implications of a Consumer Culture for the Student–Teacher Relationship // *Communication Reports*. 2017. Vol. 30 (1), 14-25.
5. *Доценко Е.Л.* Психология манипуляции. Москва: ЧеРо, 1997.
6. *Гришина Н.В.* Психология конфликта. СПб: Питер, 2004.
7. *Личко А.Е.* Психопатии и акцентуации характера у подростков / Под ред. Ю.Б.Гиппенрейтер, В.Я.Романова. СПб: Речь, 2009.
8. *Майерс Д.* Социальная психология. Санкт-Петербург: Питер, 2014.
9. *Санего Е.И.* Онлайн-конфликты и признаки киберагрессии // *Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук*. Т.2, №80, 2021, стр. 124-126.
10. *Чалдини Р.* Психология влияния. Санкт-Петербург: Питер, 2014.