

Министерство образования и науки Удмуртской Республики
Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Центр опережающей профессиональной подготовки Удмуртской Республики»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
АНО ДПО «ЦОПП УР»
от «14» августа 2023 г.
№34-ОД
Пересмотр
Пр. №3-ОД от 09.01.2024г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

НАИМЕНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ: **Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога**

ОБЛАСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: Образование и наука

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ (УКРУПНЕННАЯ ГРУППА СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ): Образование и педагогические науки

НАИМЕНОВАНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ / ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ Педагог

ФОРМА ОБУЧЕНИЯ: очно-заочная, с применением дистанционных технологий

ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОГРАММЫ /ОБЪЕМ, часов: всего – 24 в т.ч. очно – 12 заочно с применением дистанционных технологий – 12

СРОК ОБУЧЕНИЯ: 2 недели

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

СОСТАВИТЕЛИ Зорина Марина Александровна, педагог-психолог АПОУ УР
(РАЗРАБОТЧИКИ): «ИПЭК», преподаватель АНО ДПО «ЦОПП УР»

СОГЛАСОВАНО

на заседании методического совета по экспертизе
образовательных программ
АНО ДПО «ЦОПП УР»

Протокол №3 от «8» августа 2023 г.

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих. Раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования" (приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 года № 761н).

1.2. Цель реализации программы

Цель реализации программы – совершенствование профессиональных компетенций педагогических работников профессиональных образовательных организаций, необходимых для осуществления деловой коммуникации, профилактики конфликтов и разрешения конфликтных ситуаций в образовательной среде.

Совершенствуемые профессиональные компетенции в соответствии с должностными обязанностями, определяемыми Квалификационными характеристиками должностей работников образования Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, утв. приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 года № 761н:

Должность	Преподаватель
Должностные обязанности	Проводит обучение обучающихся в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов. Содействует развитию личности, талантов и способностей обучающихся, формированию их общей культуры, расширению социальной сферы в их воспитании. Соблюдает права и свободы обучающихся. Поддерживает учебную дисциплину, режим посещения занятий, уважая человеческое достоинство, честь и репутацию обучающихся. Осуществляет связь с родителями или лицами, их заменяющими.
Необходимые знания	методы убеждения, аргументации своей позиции, установления контактов с обучающимися разного возраста, их родителями (лицами, их заменяющими), коллегами по работе; технологии диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения
Должность	Мастер производственного обучения
Должностные обязанности	Проводит практические занятия и учебно-производственные работы, связанные с профессиональным (производственным) обучением.
Необходимые знания	методы убеждения, аргументации своей позиции, установления контакта с обучающимися, воспитанниками, детьми разного возраста, их родителями (лицами, их заменяющими), коллегами по работе,

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации
технологии диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения.	

1.3. Планируемые результаты обучения

По результатам освоения программы слушатель должен знать:

- сущность, функции, структуру педагогического общения,
- виды конфликтов,
- закономерности развития конфликтных ситуаций;

уметь:

- организовывать профессиональное педагогическое общение с обучающимися, их родителями, коллегами,
- управлять конфликтами;
- эффективно разрешать конфликтные ситуации;

быть готов:

- выстраивать собственную тактику педагогического общения в процессе установления и развития контактов между всеми участниками образовательного процесса.

1.4. Область применения программы

Программа предназначена для повышения квалификации педагогических работников профессиональных образовательных организаций.

1.5. Требования к слушателям

Высшее/среднее профессиональное образование.

1.6. Форма обучения: очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.7. Срок освоения программы, режим занятий

Количество часов на освоение программы – 24 часа, в том числе:

- в очной форме с применением дистанционных технологий (синхронный формат: аудиторные занятия) – 12 часов;
- в заочной форме с применением дистанционных технологий (асинхронный формат: внеаудиторная дистанционная/самостоятельная работа слушателя под руководством преподавателя) – 12 часов.

Режим занятий: двойные занятия по два академических часа с перерывами между занятиями для отдыха и обеда. Академический час составляет 45 минут. В день не более 8 академических часов.

1.8. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:

удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование разделов/тем	Всего часов	В очной форме – синхронный формат: обязательная аудиторная работа, онлайн-вебинары, (часов)		В заочной форме – асинхронный формат: внеауд. самостоятельная работа, часов	Формы, виды контроля
		всего	в т.ч. практические занятия		
Тема 1. Сущность общения	4	2	1	2	оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 2. Особенности педагогического общения	4	2	1	2	оценка результатов практических работ, текущий контроль промежуточная аттестация
Тема 3. Коммуникативная культура педагога	4	2	1	2	оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 4. Педагогическая коммуникация в конфликтных ситуациях	8	6	4	2	
Итоговая аттестация	4			4	зачет
ВСЕГО:	24	12	7	12	

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2.2. Календарный учебный график

День	Объем часов	Виды занятий/работ	Тема
1-й	1	лекция	Тема 1. Сущность общения
	1	практическое занятие	Круглый стол «Структура общения»
	1	лекция	Тема 2. Особенности педагогического общения
	1	практическое занятие	Круглый стол «Барьеры в педагогическом общении»
	1	лекция	Тема 3. Коммуникативная культура педагога
	1	практическое занятие	Выполнение упражнений по отработке коммуникативных навыков педагога Анализ педагогических ситуаций с использованием коммуникативных техник
2-й-3-й	2	внеаудит./дист. самост. работа в заочной форме	По теме 1. Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы.
4-й-5-й	2	внеаудит./дист. самост. работа в заочной форме	По теме 2. Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы. Промежуточная аттестация. Тестирование
6-й-8-й	2	внеаудит./дист. самост. работа в заочной форме	По теме 3. Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы. Работа с психологическими тестами
9-й	2	лекция	Тема 4. Педагогическая коммуникация в конфликтных ситуациях
	4	практическое занятие	Решение ситуационных задач. Особенности организации бесконфликтного общения.
10-й-11-й	2	внеаудит./дист. самост. работа в заочной форме	По теме 4. Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы. Работа с психологическими тестами.
12-й-14-й	4	внеаудит./дист. самост. работа в заочной форме	Итоговая аттестация. Подготовка итоговой работы: создание презентации для коллектива образовательной организации на тему «Педагогическое общение».

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2.3. Рабочая программа

Тема 1. Сущность общения

Лекция

Сущность общения. Общие представления об общении. Основные характеристики педагогического общения. Средства общения

Практические занятия

Круглый стол «Структура общения»

Уровни общения. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Проксемика.

Внеаудиторная/дистанционная самостоятельная работа

Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы.

Тема 2. Особенности педагогического общения

Лекция

Особенности педагогического общения. Общение и его роль в педагогическом процессе. Общение и педагогическая деятельность.

Педагогическое общение как форма межличностного взаимодействия учителя и учащихся. Стиль педагогического общения.

Практические занятия

Круглый стол «Барьеры в педагогическом общении»

Коммуникативные барьеры. Личностные барьеры педагогического общения: предвзятые представления, неправильное отношение, отсутствие внимания и интереса, недостаточное внимание важности сообщения, барьер речи. Барьеры неправильной установки сознания. Способы преодоления барьеров в общении.

Внеаудиторная/дистанционная самостоятельная работа

Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы.

Промежуточная аттестация. Тестирование.

Тема 3. Коммуникативная культура педагога

Лекция

Коммуникативная культура педагога. Коммуникативная компетентность педагога. Профессиональная этика и педагогический такт педагога.

Практические занятия

Выполнение упражнений по отработке коммуникативных навыков педагога

Техника «Я-высказывания». Применение «Я-высказывания» в предложенных ситуациях.

Техника «Активного слушания», правила применения.

Анализ педагогических ситуаций с использованием коммуникативных техник.

Внеаудиторная/дистанционная самостоятельная работа

Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы.

Работа с психологическими тестами.

Тема 4. Педагогическая коммуникация в конфликтных ситуациях

Лекция

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

Понятие и причины конфликтов. Виды и формы конфликтов. Значение педагогической коммуникации в решении конфликтов.

Практические занятия

Решение ситуационных задач. Особенности организации бесконфликтного общения.

Внеаудиторная/дистанционная самостоятельная работа

Работа с информационными источниками. Подготовка ответов на вопросы.

Работа с психологическими тестами.

Итоговая аттестация

Внеаудиторная/дистанционная самостоятельная работа

Создание презентации для коллектива образовательной организации на тему «Педагогическое общение».

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета (15-20 посадочных мест). Оборудование учебного кабинета: комплект мебели для слушателей; комплект мебели для преподавателя; флипчарт, маркеры.

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, объединенные в локальную сеть; мультимедийный проектор; доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Рабочее место преподавателя: компьютер с лицензионным программным обеспечением, имеющий доступ к локальной сети и к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Для обучения по программе с применением дистанционных технологий обучающийся должен иметь персональный компьютер (ноутбук), оснащенный микрофоном, аудиокolonками и (или) наушниками, имеющий доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Ильин, Е. П. Психология для педагогов. [Электронный ресурс] / Е.П. Ильин. — СПб.: Питер, 2012. — 640 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»). Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19831/mod_resource/content/1/Ильин_психологи%20для%20педагогов.pdf
2. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология: учебное пособие [Электронный ресурс] / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.- пед. ун-та, 2013. 229 с. Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19829/mod_resource/content/2/Курочкина%20Пед%20конфликтология.pdf
3. Максимова, А. А. Основы педагогической коммуникации: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / А. А. Максимова. – Орск : Издательство Орского гуманитарно-технологического института (филиала) ОГУ, 2012. Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19828/mod_resource/content/1/Максимова%20Осн%20пед%20коммуникации.pdf.
4. Сысоева, Е.Ю. Актуальные проблемы педагогического общения: учебное пособие [Электронный ресурс] / Е. Ю. Сысоева. – Самара: СФ ГАОУ ВО МГПУ, 2018. Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19827/mod_resource/content/1/Сысоева%20Акт%20пробл%20пед%20общения.pdf.
5. Фалей, М. В. Педагогическое общение: учебное пособие [Электронный ресурс] / М. В. Фалей. – Южно-Сахалинск: изд-во СахГУ, 2014. Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19826/mod_resource/content/1/Фалей-М.-В.-Педагогическое-общение.pdf.

Дополнительные источники и интернет-ресурсы:

1. Шаграева О.А. Детская психология: Теоретический и практический курс: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. [Электронный ресурс] – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. Режим доступа :

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19832/mod_resource/content/1/SHagraeva-O.A.-Detskaya-psikhologiya.pdf.

2. Геген Н. Психология манипуляции и подчинения. [Электронный ресурс] – СПб.: Питер, 2005. – 2003. Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19830/mod_resource/content/1/Gegen_Psikhologia_manipulyatsii_i_podchinenia.pdf

Доступ слушателей к информационным источникам предоставляется через цифровую платформу АНО ДПО «ЦОПП УР» (далее – цифровая платформа ЦОПП) (<http://tandem.obr18.ru/moodle/>).

Реализация программы обеспечивается размещенным на цифровой платформе ЦОПП учебно-методическим комплектом, включающим презентации к занятиям, материалы для практических работ и внеаудиторной самостоятельной/дистанционной работы.

1.1. Организация образовательного процесса

При реализации программы используются лекционные и практические занятия с применением фронтальных, индивидуальных и групповых форм работы.

Реализация программы осуществляется:

- в синхронном формате (слушатели взаимодействуют друг с другом и с преподавателем в реальном времени): аудиторские занятия.
- в асинхронном формате (слушатели самостоятельно работают с учебным контентом в любое удобное для себя время, получая отсроченную обратную связь от преподавателя): внеаудиторная/дистанционная самостоятельная работа слушателя под руководством преподавателя.

Обучение проходит на базе цифровой платформы ЦОПП (<http://tandem.obr18.ru/moodle/>), где размещены учебные материалы, задания, инструкции к обучению, ссылки на информационные источники и интернет-ресурсы. Консультационная помощь слушателям оказывается средствами цифровой платформы ЦОПП (сообщения, чат, форум).

Для успешного освоения программы слушателю необходимо:

- посетить не менее 80% учебных занятий и пройти (выполнить) не менее 80% мероприятий текущего контроля, предусмотренных программой;
- успешно пройти промежуточную и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация проводится по результатам тестирования по темам 1-2.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета и включает разработку презентации для коллектива образовательной организации на тему «Педагогическое общение».

1.2. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается педагогическими работниками, имеющими достаточную квалификацию и опыт работы в соответствующей области профессиональной деятельности, привлекаемыми к педагогической деятельности в АНО ДПО «ЦОПП УР» на законных основаниях.

Основы деловой коммуникации и решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности педагога	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется по результатам освоения слушателем тем программы в рамках текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации.

Промежуточная аттестация проводится по результатам тестирования по темам 1-2.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета и включает разработку презентации для коллектива образовательной организации на тему «Педагогическое общение».

Результатом освоения программы являются усовершенствованные профессиональные компетенции в соответствии с разделами 1.2 и 1.3 программы и их компоненты:

Результаты освоения программы	Формы аттестации
Знает: <ul style="list-style-type: none"> – сущность, функции, структуру педагогического общения, – виды конфликтов, – закономерности развития конфликтных ситуаций; 	оценка результатов практических работ, промежуточная аттестация, итоговая аттестация
Умеет: <ul style="list-style-type: none"> – организовывать профессиональное педагогическое общение с обучающимися, их родителями, коллегами, – управлять конфликтами; – эффективно разрешать конфликтные ситуации; 	
Готов: <ul style="list-style-type: none"> – выстраивать собственную тактику педагогического общения в процессе установления и развития контактов между всеми участниками образовательного процесса. 	

3.2. Оценочные материалы

Оценочные материалы представлены в Приложении