

Государственное бюджетное учреждение дополнительного
профессионального образования Самарской области
«Чапаевский ресурсный центр»

ПРИНЯТО

На заседании Совета Центра

Протокол № 1

« 1 » фев 2017г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
И.Ю. Пожидаева
« 1 » фев 2017 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

**«Управление конфликтами в профессиональной
деятельности педагогических и руководящих
работников ОО»**

2017 г.

Программа «Управление конфликтами в профессиональной деятельности педагогических и руководящих работников ОО» предназначена для руководящих и педагогических работников образовательных организаций и направлена на формирование конфликтологической компетентности.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования Самарской области «Чапаевский ресурсный центр»

Разработчики: Пожидаева Ирина Юрьевна, директор ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр»,
Лопухова Ольга Михайловна, методист ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр».

Правообладатель программы: Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования Самарской области «Чапаевский ресурсный центр», г. Чапаевск, ул. Железнодорожная, 39-а

© Пожидаева И.Ю., Лопухова О.М., 2017

© ГБУ ДПО СО «Чапаевский ресурсный центр», 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт модуля повышения квалификации	4.
Структура и содержание модуля повышения квалификации	6.
Условия реализации программы модуля повышения квалификации	9.
Контроль и оценка результатов освоения модуля повышения квалификации	11.
<i>Приложение 1. Образцы оценочных средств.</i>	12.

1. ПАСПОРТ МОДУЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Управление конфликтами в профессиональной деятельности педагогических и руководящих работников ОО»

1.1. Область применения программы

Программа модуля «Управление конфликтами в профессиональной деятельности педагогических и руководящих работников ОО» используется в процессе повышения квалификации работников системы образования.

Модуль предназначен для повышения квалификации для педагогических и руководящих работников образовательных организаций и направлен на повышение уровня их методологической культуры.

Модуль нацелен на освоение обучаемыми технологии решения конфликтных ситуаций и получение следующих результатов:

Результат 1. Педагог разрабатывает проект решения конфликтной ситуации в профессиональной деятельности (Педагог владеет методами предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности).

Востребованность результатов модуля обусловлена соответствием социальному заказу на современном этапе модернизации российского образования, требованиям к профессиональному стандарту педагога ОО (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 октября 2013 г. N 544н г. Москва "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель)", Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015 г. № 613н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых"), а именно, педагогический работник ОО:

- должен знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения.

Курс построен на принципах: системно-деятельностного подхода, последовательности (материал излагается по принципу «от простого к сложному» и «от известного к неизвестному»), оптимального соотношения уровня доступности материала и уровня знаний слушателей, содержательно-логической связи теории с практикой.

Основными методами курса являются тренинги, консультации, разбор кейсов, мини-лекции, дискуссии и интерактивная коммуникация. Слушатели рассматривают и анализируют конфликтные ситуации и конфликты из практической деятельности.

Для качественного усвоения материала, а именно, чтобы излагаемый материал стал доступным для понимания и освоения слушателями, на курсе используются презентации, схемы, рисунки, диаграммы.

1.2. Требования к промежуточным результатам освоения модуля

С целью формирования результата обучающийся в ходе освоения программы модуля должен:

иметь практический опыт:

- разработки проекта решения конфликтной ситуации в профессиональной деятельности (применения методов предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов в профессиональной деятельности);

уметь:

- анализировать источники, объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций в производственной сфере;
- определять условия, способы и приемы предупреждения производственных конфликтов;

- самостоятельно применять конструктивные способы разрешения межличностных конфликтов различных видов;

знать:

- виды конфликтов, причины возникновения и динамику развития конфликта;
- деструктивные и конструктивные функции конфликта в организации;
- стратегии поведения в конфликте;
- уровни эскалации конфликта;
- технологический цикл аналитики конфликта;
- теоретические модели выхода из конфликта.

1.3. Количество часов на освоение программы модуля:

всего – 36 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 36 часов;
самостоятельной работы обучающегося 0 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

2.1. Учебно-тематический план модуля

Наименования разделов и тем	Всего часов	Обязательная аудиторная учебная нагрузка, часов		Практика, часов	
		лекционные занятия	практические и лабораторные занятия	под руководством преподавателя	на рабочем месте обучающегося
Тема 1. <i>Современные подходы организации исследования конфликтов</i>	8	3	5	0	0
Тема 2. <i>Организация диагностики, мониторинга и исследования конфликтов</i>	22	6	16	0	0
Практика Самостоятельная работа над Проектом Контрольная работа, защита Проектов	6	0	0	6	0
Всего:	36	9	21	6	0

2.2. Содержание обучения по модулю

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, практика, самостоятельная работа обучающихся, проекты	Объем часов
Тема 1. Современные подходы организации исследования конфликтов	<p>Содержание</p> <p>1. Понятие и типология конфликтов</p> <p>2. Виды конфликтов. Причины возникновения и динамика развития.</p> <p>3. Стереотипы и отношение к конфликтам. Основы профилактики конфликта.</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Задание 1. Классификация конфликтов по видам.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Задание 1. Решение практических ситуационных задач.</p> <p>Содержание</p> <p>1. Уровни эскалации конфликта. Исследование конфликта.</p> <p>2. Стратегии поведения в конфликте.</p> <p>3. Факты и рассказы/интерпретации в конфликтах.</p> <p>4. Технологический цикл аналитики конфликта.</p> <p>5. Теоретические модели выхода из конфликта. Способы разрешения.</p> <p>Лабораторные работы</p> <p>Задание 1. Составить характеристики типов конфликтных личностей.</p> <p>Практические занятия</p> <p>Задание 1. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»</p> <p>Задание 2. Деловая игра «Внимание, конфликт!»</p>	1 1 1 1 4 1 1 1 1 2 3 5 8
Тема 2. Методы и способы разрешения конфликтов	<p>Представление проекта разрешения конфликтов в деятельности. Презентация и рефлексивное обсуждение результатов повышения квалификации.</p>	6
Практика		6

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля не предполагает наличия специализированного учебного кабинета при условии соответствия учебных кабинетов санитарным нормам, а его оборудования – ниже изложенным требованиям

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: наличие АРМ педагога (по количеству обучающихся), АРМ преподавателя, (интерактивная доска).

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование.

Требования к месту проведения практики – особых требований нет.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - М.: Проспект, 2016.
2. Глазл Ф. Самопомощь в конфликте. Концепции-упражнения — практические методы / Пер с нем. Калуга, «Духовное познание, 2002.»
3. Гребенкин, Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей / Е.В. Гребенкин. - Рн/Д: Феникс, 2013.
4. Емельянов С.М. Управление конфликтами в организациях. Спб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006.
5. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2015.
6. Регент Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления. Х.: Изд-во «Гуманитарный центр», 2005.
7. Сорокина, Е.Г. Конфликтология в социальной работе: Учебник для бакалавров / Е.Г. Сорокина, М.В. Вдовина. - М.: Дашков и К, 2016.
8. Степанов, Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов / Е.И. Степанов. - М.: ЛКИ, 2015.
9. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016.

Нормативные документы

- 1) Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ №544н от 18 октября 2013г. "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель).
- 2) Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2015 г. № 613н "Об утверждении профессионального стандарта "Педагог дополнительного образования детей и взрослых".
- 3) Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации"

- 4) Концепция Федеральной целевой программы развития образования на 2016 - 2020 годы (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2014 г. N 2765).
- 5) ФГОС основного общего образования утвержден приказом от 17 декабря 2010 года №1897 (зарегистрирован Минюстом России 01.02.2011 г. №19644).
- 6) ФГОС дошкольного образования /Утвержденный Министерством образования и науки РФ от 17 октября 2013г. №1155.

Информационные ресурсы:

<http://spilit.info>
<http://kniqafund.ru>
<http://tmnlib.ru>
<http://edu.usfeu.ru>
http://sibac.info/files/2011_01_25_Pedagogika

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Для обеспечения результативности усвоения программы предполагается использование различных форм обучения: лекции, практические и творческие задания, задания для анализа, анкетирование, консультативная помощь при подготовке обучающихся к итоговой форме контроля.

Самостоятельная работа выполняется на рабочем месте слушателя на основе материалов Глобальной сети и списка литературы. Лабораторный практикум проводится с использованием нескольких вариантов проектных разработок.

Входные требования к обучающимся:

Высшее или среднее профессиональное образование по направлению «Образование и педагогика», либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительная профессиональная подготовка по направлению подготовки «Образование и педагогика».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Наличие высшего профессионального образования по направлению подготовки «Образование и педагогика» или дополнительная профессиональная подготовка по направлению деятельности в образовательном учреждении, опыт педагогической и практической деятельности не менее 1 года, знание специфики работы со взрослыми.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

Образовательное учреждение, реализующее программу модуля, обеспечивает организацию и проведение текущего контроля демонстрируемых обучающимися профессиональных компетенций и получения ими опыта практической деятельности и итогового контроля сформированности конечных результатов (дополнительной профессиональной компетенции, аспектов профессиональной компетенции).

Текущий контроль проводится преподавателем на основе оценивания результатов выполнения обучающимися лабораторных, практических заданий и самостоятельной работы.

Итоговый контроль проводится преподавателем: анализируются разработанные обучающимися проекты решения конкретных педагогических задач по самостоятельно выбранной теме на основе соответствия предъявленных продуктов требованиям к указанному виду работ.

По результатам итогового контроля формируется оценочное суждение о степени достижения конечных образовательных результатов программы в формате:

Общепрофессиональная компетенция сформирована.

Общепрофессиональная компетенция сформирована частично.

Общепрофессиональная компетенция не сформирована.

Порядок перевода оценочных баллов в оценочное суждение определяется в оценочных средствах.

Формы и методы текущего и итогового контроля, критерии оценивания доводятся до сведения обучающихся в начале обучения.

Для текущего и итогового контроля созданы оценочные средства, включающие в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов повышения квалификации.

Текущий контроль результативности учебного процесса осуществляется на лабораторных и практических занятиях. Итоговый контроль – защита итоговой работы

Конечные результаты	Основные показатели оценки результата	Формы и методы оценки
Результат 1. Обучающийся разрабатывает проект решения конфликтной ситуации в профессиональной деятельности	- анализ конфликта проведен в контексте технологического цикла аналитики конфликтов; - определены условия, способы и приемы разрешения конфликта; - структура разработки соответствует предложенной модели.	Экспертная оценка: зачтено — не зачтено

Образцы оценочных средств

Лабораторная работа к теме 1.

Задание 1.

Выполнить классификацию конфликтов по видам.
и представить в таблице:

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
1.			

Критерии оценивания:

- полнота содержания;
- логичность изложения;
- профессиональная эрудиция;
- убедительность профессиональной позиции;
- психолого-педагогическая компетентность;

Каждый критерий оценивается по 5-балльной системе.

Практическое занятие к теме № 1

Задание 1. Решение практических ситуационных задач.

Обучающимся предлагаются для решения задачи с конкретными ситуациями из практики. В учебной группе обсуждаются варианты решения задач. Каждый обучающийся представляет решение задачи

Критерии оценивания:

- полный, развернутый ответ;
- доказательность предложенных вариантов решения;
- четкая структурирование;
- логическая последовательность;
- убедительность профессиональной позиции;

Каждый критерий оценивается по 5-балльной системе.

Лабораторная работа к теме 2.

Задание 1. Составить характеристики типов конфликтных личностей. Заполнить таблицу.

<i>Тип конфликтной личности</i>	<i>Поведенческие характеристики</i>
Демонстративный	
Ригидный	

Неуправляемый	
Сверхточный	
«Бесконфликтный»	

Критерии оценивания:

- полнота содержания;
- логичность изложения;
- профессиональная эрудиция;
- творческая направленность;
- психолого-педагогическая компетентность;

Каждый критерий оценивается по 5-балльной системе.

Практические занятия к теме 2.

Задание 1. Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации»

Обучающимся предлагается выявить конфликтные ситуации, возникающие в процессе профессионального и социального взаимодействия и представить их анализ. В групповых обсуждениях проработать навыки и умения эффективного общения в сложных ситуациях.

Критерии оценивания:

- логичность анализа объективных и субъективных причин возникновения конфликтных ситуаций;
- полнота, аргументированность ответа;
- готовность к дискуссии;
- аргументированность выбора способов и приемов предупреждения конфликтов;
- практическая применимость.

Каждый критерий оценивается по 5-балльной системе

Практические занятия к теме 2.

Задание 2. Деловая игра

Обучающимся предлагается провести анализ приемов и способов снятия конфликтных напряжений (на примере конкретной ситуации), описать конфликт в контексте технологического цикла аналитики конфликтов и проработать формулировки практических задач на каждом этапе разрешения конфликтной ситуации, подходы к разработке проекта разрешения конфликта.

Критерии оценивания:

- логичность анализа объективных и субъективных причин возникновения конфликтных ситуаций;
- полнота, аргументированность ответа;
- готовность к дискуссии;
- аргументированность выбора способов и приемов предупреждения конфликтов;
- практическая применимость.

Каждый критерий оценивается по 5-балльной системе.

Итоговый оценочный лист слушателя

№ п/п	Формы отчетности	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно (отправляется на доработку)
1.	Лабораторная работа к теме 1.	24 -25 баллов	20-23 баллов	15-19 баллов	14 и менее баллов
2	Практическое занятие к теме 1. Задание 1.	24 -25 баллов	20-23 баллов	15-19 баллов	14 и менее баллов
3.	Лабораторная работа к теме 2.	24 -25 баллов	20-23 баллов	15-19 баллов	14 и менее баллов
4.	Практическое занятие к теме 2. Задание 1.	24 -25 баллов	20-23 баллов	15-19 баллов	14 и менее баллов
5.	Практическое занятие к теме 2. Задание 2.	24 -25 баллов	20-23 баллов	15-19 баллов	14 и менее баллов
Итоговая отчетная работа		Полностью соответствует всем показателям	Больше соответствует показателям, чем не соответствует	Часть показателей не учтены	Не соответствует показателям

Характеристика ответа	Баллы
<p>Дан полный, развернутый анализ объекта (конфликтной ситуации), показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Итоговая работа формулируется в терминах науки, изложена литературным языком, логична, доказательна, демонстрирует авторскую позицию слушателя.</p>	95-100
<p>Дан полный, развернутый анализ объекта (конфликтной ситуации), показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Итоговая работа изложена литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные слушателем самостоятельно в процессе защиты работы.</p>	91-95
<p>Дан полный, развернутый анализ объекта (конфликтной ситуации), доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Итоговая работа изложена литературным языком в терминах науки. В итоговой работе допущены недочеты, исправленные слушателем с помощью преподавателя.</p>	86-90
<p>Дан полный, развернутый анализ объекта (конфликтной ситуации), показано умение выделить существенные и несущественные его признаки, причинно- следственные связи. Итоговая работа четко структурирована, логична, изложена литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные слушателем с помощью преподавателя.</p>	81-85
<p>Дан полный, развернутый анализ объекта (конфликтной ситуации), показано умение выделить существенные и несущественные его признаки, причинно- следственные связи. Итоговая работа четко структурирована, логична, изложена в терминах науки. Однако допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные слушателем с помощью «наводящих» вопросов в процессе защиты работы.</p>	76-80
<p>Дан полный, но недостаточно последовательный анализ конфликтной ситуации, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-</p>	71-75

следственные связи. Итоговая работа логична и изложена в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые слушатель затрудняется исправить самостоятельно.	
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	65-70
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	59-64
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях понятий, терминов, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает осознавать существование связи между знаниями только после подсказки преподавателя.	51-58
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины	31-50
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины	0-30

ЗАЧТЕНО 51-100 баллов НЕ ЗАЧТЕНО 0-50 баллов

В любой организации существует множество конфликтогенов, в сложных условиях современной деловой среды конфликты неизбежны. Умение конфликтовать, управлять и разрешать конфликты на разных уровнях общения, в разных группах и организациях — одно из существенных условий профессиональной успешности руководителя

Цели тренинга:

- исследовать источники и причины возникновения конфликтов в организациях
- научиться диагностировать и предотвращать конфликты
- сформировать оптимальные модели поведения в конфликте и управления конфликтом

Методы проведения:

Теоретические блоки, анализ кейсов, ролевые игры, диагностические практикумы, индивидуальные и групповые упражнения, дискуссии

Программа:

Типы конфликтов в организации

- Типы конфликтов: по причинам, по участникам, по степени открытости, по последствиям
- Скрытые и провоцируемые конфликты
- Внутрикорпоративные субординационные конфликты
- Классификация конфликтов
- Позитивные и деструктивные функции конфликтов
 - по степени вовлеченности в них людей
 - по направленности воздействия
 - по распределению полномочий

Практика:

Кейс «Типичные конфликтные ситуации в рабочих группах»

Причины и диагностика конфликтов

- Источники конфликтов
- Причины возникновения конфликтов: конфликт целей, взглядов, эмоциональный конфликт
- Объективные причины
- Организационно-управленческие причины
- Социально-психологические причины
- Личностные причины
- Типы конфликтогенов
- Типы конфликтных личностей и их поведенческие характеристики

Практика:

Определение типов конфликтов и причин возникновения на примере учебных ситуаций

Кейсы «Дефицит информации», «Распределение обязанностей», «Методы принятия групповых решений»

Стадии и динамика развития конфликта

- Технологический цикл конфликтной ситуации
- Стадии развития конфликта: предконфликтная, инцидент, эскалация, сбалансированное противодействие, разрешение (завершение)
- Эскалация как основная стадия конфликта, модели эскалации
- Виды искажений в конфликтных ситуациях. «Образ врага»
- Предпосылки достижения сторонами «мертвой точки» и пути выхода из ситуации «увязания»
- Инструменты разрешения конфликтов на стадии инцидента

Практика:

Конструктивные способы работы с конфликтами на различных этапах

Управление конфликтами

- Стратегии поведения в конфликте (модель Томаса-Килмана): соперничество, сотрудничество, компромисс, уступка, избегание. Плюсы и минусы каждой стратегии

Практика:

Определение и анализ эффективности стратегий поведения в конфликтах участников. Выбор оптимальной стратегии поведения в конфликте

- Межличностные методы управления и разрешения конфликтов
- Техники согласования восприятий конфликтующих сторон
- Практические рекомендации руководителю при разрешении конфликтов между подчиненными.

Практика:

Отработка техник согласования восприятия и интересов

Переговоры по урегулированию конфликтных ситуаций. Модели поведения в переговорном процессе

- Структурно-организационные методы управления
- Особенности и способы решения конфликтов Руководитель — Подчиненный

Практика:

Кейсы «Четкое распределение и разъяснение прав и обязанностей сотрудников», «Структура санкций», «Координационные механизмы»

- Персональные методы

Практика:

Кейсы «Использование конфликтной мотивации», «Использование власти», «Убеждение»,

Ролевая игра «Личная проблема»

- Методика «ВИД» как универсальный алгоритм поэтапного разрешения конфликтной ситуации
- Формализация конфликта: конфликтограмма, балансный лист, комплексная матрица

Завершение тренинга, групповое обсуждение, ответы на вопросы участников