

Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми
Государственное автономное учреждение Республики Коми
«Центр народного творчества и повышения квалификации»
Структурное подразделение «Учебный центр»

УТВЕРЖДАЮ
И. о. директора ГАУ РК «ЦНТиПК»
Е. Г. Грачева
« 15 » января 2020 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология»**

Автор-составитель: Шмыгова Е. В., ведущий методист отдела по организации учебного процесса структурного подразделения «Учебный центр» ГАУ РК «ЦНТИПК»

Регистрационный № _____

Пояснительная записка

Актуальность данной программы заключается в необходимости повышения профессиональной компетентности специалистов муниципальных и государственных учреждений культуры, искусства.

Категория слушателей: руководители учреждений культуры, образовательных учреждений сферы культуры, организаций дополнительного образования детей, руководители подразделений учреждений культуры, а также руководители творческих коллективов, занятые вопросами руководства трудовым, творческим коллективом, во всех учреждениях культуры, имеющие среднее профессиональное образование или высшее образование в области культуры и искусства.

Программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 N. 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 30 марта 2011 г. N 251н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии»; приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», Порядком разработки, утверждения и реализации дополнительных профессиональных программ повышения квалификации (приказ ГАУ РК «ЦНТиПК» от 14 апреля 2015 г. №26-од); и другими нормативно-правовыми документами, регулирующими деятельность в системе дополнительного профессионального образования.

Цель реализации программы: совершенствование знаний руководителей учреждений культуры и искусства, специалистов, занятых руководством коллективом в области конфликтологии, выработка и формирование конфликтологической компетенции, умений и навыков для успешного профессионального развития в практической конфликтологии.

Задачи:

- создание основы для работы в различных сферах социально – культурной деятельности;
- обновление и систематизация теоретических знаний в области менеджмента учреждения культуры, в частности управления конфликтами;
- получение практических навыков в регулировании конфликтов, необходимых для эффективной деятельности руководителя учреждения культуры.

Структура программы:

Программа включает 2 модуля, которые представляют собой самостоятельные компоненты, но вместе с тем, тесно взаимосвязаны, взаимодополняемы, объединены основными целями и задачами. Модули имеют теоретико – практическую направленность и предполагают использование тренинговой формы обучения.

Первый модуль имеет теоретико – практическую направленность и рассматривает теоретические основы природы конфликтов, их классификацию.

Второй модуль предусматривает изучение путей регулирования конфликтов, знакомит с практическими приемами и техниками выхода из конфликтных ситуаций.

Требования к уровню освоения слушателями содержания программы

Сфера применения слушателями полученных профессиональных компетенций, умений и знаний: организационно – управленческими, а именно, владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе, в межкультурной среде.

Слушатель, освоивший программу, должен:

Знать:

- основы менеджмента в целом, в частности составляющей управления персоналом;
- сущность современных коммуникативных технологий, направленных на управление конфликтами;
- процессы, направленные на предупреждение конфликтных ситуаций в рабочем коллективе учреждения культуры, в творческом коллективе.

Уметь:

- применять на практике знание теоретических основ менеджмента в социокультурной сфере;
- строить межличностные отношения и коммуникации, владеть навыками и приемами профессионального общения;
- использовать психологические установки и осуществлять различные методы и приёмы по предупреждению и разрешению конфликтных ситуаций.

Формы учебной работы: лекции, практические занятия.

Формы итогового контроля: освоение программы завершается итоговой аттестацией в форме зачета. Зачет может быть устным или письменным. Слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

**Учебный план
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология»**

№ п/п	Наименование разделов, модулей	Всего, час	В том числе	
			Лекции	Практические занятия (самостоятельная работа)
1.	Модуль 1. Теория конфликта.	8	5	3
2.	Модуль 2. Эффективное управление конфликтами в учреждении.	7	2	5
	Итоговая аттестация (зачет)	1	-	1
	Итого:	16	7	9

**Учебно-тематический план
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология»**

Цель: совершенствование знаний в области практической конфликтологии, выработка полезных компетенций, умений и навыков для успешного выполнения профессиональной деятельности в направлении управления персоналом по снижению конфликтного фона коллектива.

Категория слушателей: руководители учреждений культуры, руководители подразделений учреждений культуры, руководители творческих коллективов, занятые вопросами руководства трудовым, творческим коллективом во всех учреждениях культуры, имеющие среднее профессиональное образование или высшее образование в области культуры и искусства.

Форма обучения – очная (с отрывом от работы).

Продолжительность обучения: 16 часов.

Режим занятий: 8 часов в день.

Форма итоговой аттестации: зачет.

№ п/п	Наименование разделов, модулей, тем	Всего, час	В том числе	
			Лекции	Практические занятия (самостоятельная работа)
1.	Модуль 1. Теория конфликта.	8	5	3
	Тема 1. Типологии конфликтных личностей.	2	2	-
	Тема 2. Конфликтная ситуация. Причины конфликтных ситуаций.	2	1	1
	Тема 3. Типология конфликтов. Межгрупповые конфликты. Межличностные конфликты.	4	2	2
2.	Модуль 2. Эффективное управление конфликтами в учреждении	7	2	5
	Тема 1. Регулирование конфликта. Основные стратегии разрешения конфликтов	2	1	1
	Тема 2. Ступени разрешения конфликтов	2	1	1
	Тема 3. Практические приемы и техники выхода из конфликтных ситуаций.	3	-	3
	Итоговая аттестация (зачет)	1	-	1
	Итого:	16	7	9

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля «Теория конфликта»
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология)»

Введение.

Содержание всей программы строится на логическом и последовательном выстраивании взаимосвязанных модулей.

Модуль имеет теоретико – практическую направленность и рассматривает теоретические основы природы конфликтов, их классификацию.

Планируемые результаты: формирование эффективной модели взаимодействия в конфликтных ситуациях.

Формы и методы: мини-лекции, дискуссии и интерактивная коммуникация.

Перечень и содержание тем учебной программы.

Тема 1. Типологии конфликтных личностей.

Конфликт. Конфликтная личность. Основные типы конфликтной личности (демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный, бесконфликтный).

Характеристика каждого типа. Характеристика конфликтной личности с трех позиций: «спасатель», «жертва», «преследователь».

Тема 2. Конфликтная ситуация. Причины конфликтных ситуаций.

Причины конфликтов. Конфликтогены. Конфликтная ситуация. Составляющие конфликтной ситуации. Формулы конфликтных ситуаций. Причины конфликтов. Области причин, конфликтные процессы: деятельность – коммуникация - мышление. Коммуникационная причина конфликта. Стилль руководства как причина создания конфликтной ситуации. Постановка задач.

Тема 3. Типология конфликтов. Межгрупповые конфликты. Межличностные конфликты.

Внутриличностный конфликт. Роль конфликт как форма внутриличностного конфликта (взрослый, ребенок, родитель). Межличностные конфликты. Межгрупповые конфликты (объекты, мотивы, направления). Формы и проявления межгрупповых конфликтов (соперничество, столкновение, доминанция, уклонение, избегание, аккомодация, ассимиляция, подавление, переговоры, компромисс, согласие, сотрудничество). Межгрупповая коммуникация. Причины плохой коммуникации (стереотипы, предвзятые представления, плохие взаимоотношения, отсутствие внимания и интереса, пренебрежение фактами, ошибки в построении высказываний) – причина межгруппового конфликта. Положительный эффект межгруппового конфликта.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
модуля «Эффективное управление конфликтами в учреждении»
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология)»

Введение.

Содержание всей программы строится на логическом и последовательном выстраивании взаимосвязанных модулей.

Модуль имеет теоретико – практическую направленность и рассматривает организационные, психологические, социологические и культурные способы управления конфликтами в организации.

Планируемые результаты: формирование на основе теоретического знания, практических навыков и умений использования различных технологий по разрешению и управлению конфликтами в профессиональной деятельности.

Формы и методы: мини-лекции с опорой на имеющийся профессиональный опыт, практическая отработка навыков в ходе самостоятельной работы, парных и групповых упражнениях.

Перечень и содержание тем учебной программы.

Тема 1. Регулирование конфликта. Основные стратегии разрешения конфликтов.

Эффективные методы управления конфликтными ситуациями: разъяснение требований к работе; сбалансированность рабочих мест; координационные механизмы; миссия; структура системы вознаграждений; оптимизация структуры предприятия; подготовка компетентных менеджеров различных уровней; развитие гласности в деятельности администрации; организация совместного досуга управляющих и персонала. Формы регулирования конфликтов: переговоры, посредничество, арбитраж. Стратегии поведения в конфликте: приспособление, избегание, соперничество, компромисс, сотрудничество.

Тема 2. Ступени разрешения конфликтов.

Этапы развития конфликта. Ступени разрешения конфликта. Правила совместного решения конфликта (признание наличия, договоренность о процедуре преодоления, описание, исследование вариантов решения, контроль выполнения решения, критика оппонента, соблюдение этических норм, владение эмоциями). Формы критики в конфликте.

Тема 3. Практические приемы и техники выхода из конфликтных ситуаций.

Моделирование ситуаций, дискуссия. Рассмотрение и обсуждение практических ситуаций, техник выхода из опыта работы слушателей. Отработка навыков уверенного поведения. Отработка навыков поведения в конфликтной ситуации. Рассмотрение и решение типичных практических ситуаций. Работа в парах. Осуществление обратной связи как возможности для личностного роста руководителя.

**Материалы для проведения итоговой аттестации
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология»**

Итоговая аттестация проводится в форме зачета устно или письменно.

1. Вариант устной сдачи зачета.

Разработка модели конфликтной ситуации по выбранной педагогом направлению.

По заданию преподавателя слушателям предлагается основа конфликтной ситуации и предлагается проиграть модель её развития и разрешения, провести анализ принятого решения с использованием вновь полученных навыков.

«Зачет» выставляется за глубокое знание изученного по теме материала, за умение применить его в процессе выполнения задания, анализ и интерпретации полученных результатов. «Незачет» выставляется за поверхностное изучение материала, за существенные ошибки в трактовке изученного материала, за неумение применять знания при выполнении заданий по указанной теме, за отсутствие анализа и обобщение результатов.

2. Вариант письменной сдачи зачета.

Письменно предлагается ответить на вопросы в виде теста.

Примерный перечень тестовых вопросов:

1. Что из этого раскрывает содержание конфликта более полно?

- а) состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война;
- б) состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей;
- в) психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключаящих импульсов, желаний или тенденций;
- д) все вышеперечисленное.

2. Можно ли считать конфликт нормой человеческого взаимоотношения?

- а) нет, конфликт - это патология человеческих взаимоотношений;
- б) да, но только в некоторых случаях конструктивного протекания конфликта;
- в) да, конфликт – норма человеческого взаимодействия.

3. Найдите ошибочное определение среди позитивных функций конфликта:

- а) конфликт – источник развития;
- б) конфликт – сигнал к изменениям;
- в) конфликт – обоснованная возможность отдаления от раздражителя;
- г) конфликт — это возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений.

4. Выберите верные названия видов конфликтов в зависимости от уровня возникновения:

- а) внутриличностные, межличностные и межгрупповые конфликты;
- б) личностные, групповые, организационные конфликты;
- в) семейные, организационные, глобальные конфликты.

5. Что представляет из себя личностный конфликт:

- а) психическое расстройство;

г) конфликт с близким окружением (семья, близкие друзья).

6. Ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу это:

- а) конфликты интересов;
- б) ценностные конфликты;
- в) семейные конфликты;
- г) конфликты за власть.

7. Межгрупповые конфликты – это:

- а) конфликты между группами людей;
- б) конфликты между отдельными представителями этих групп;
- в) любые конфликты, в которых участники общения взаимодействуют в межгрупповом измерении, воспринимая друг друга и себя как членов разных групп;
- г) верно для всего вышеперечисленного.

8. Найдите лишнее в перечне структурных компонентов конфликта:

- а) стороны (участники) конфликта;
- б) условия конфликта;
- в) предмет конфликта;
- г) действия участников конфликта;
- д) арбитры конфликта;
- е) исход (результат) конфликта.

9. Выберите термин, который раскрывают как «это то, что становится объектом противоречащих друг другу или несовместимых притязаний сторон»:

- а) повод для конфликта;
- б) предмет конфликта;
- в) субъект конфликта;
- г) отправная точка конфликта.

10. Какая стратегия по классификации К. Томаса направлена на ориентацию участником конфликта на интересы другого, без учета своих?

- а) доминирование;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) уход;
- д) уступчивость.

11. Сознательное аргументированное воздействие на другого человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их суждения, отношения, намерения или решения – это:

- а) убеждение;
- б) внушение;
- в) принуждение;
- г) манипуляция.

12. Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям – это:

- а) деструктивная критика;
- б) игнорирование;
- в) манипуляция;
- г) отрицание.

13. Необходимо ли в процессе конфликта делиться отрицательными оценками о поведении оппонента?

- а) да, необходимо высказывать все отрицательные оценки, это поспособствует более быстрому решению конфликта;
- б) да, необходимо, так как это честный способ ведения конфликта;
- в) нет, не надо давать отрицательных оценок, лучше говорить о своих чувствах.

14. Критически оценивать партнера, демонстрировать знаки своего превосходства, игнорировать интересы партнера по общению, задевать «болевы точки» и уязвимые места партнера, обрушивать на партнера множество претензий – это:

- а) норма поведения в конфликтных ситуациях;
- б) возможные сценарии поведения в конфликте;
- в) допустимые в особо острые моменты конфликта формы поведения;
- г) нежелательные форма поведения, табу.

15. Какую цель переговоров должны видеть участники согласно «Методу принципиального ведения переговоров»:

- а) в разумном решении, полученном быстро и в полном согласии;
- б) в достижении мира любыми путями;
- в) в победе своей стороны любыми средствами;
- г) в устранении конфликта без открытого противоборства.

16. Является ли строгое соблюдение законов и норм организации методом профилактики конфликтов?

- а) нет, это не имеет отношение к конфликтам;
- б) нет, наоборот законы и нормы, которые не принимаются членами коллектива, могут стать причиной конфликта;
- в) нет, даже при строгом соблюдении возможны конфликты;
- г) да, является.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий:

100-91% - Отлично

90-81 % - Хорошо

80-71% - Удовлетворительно

70 % и менее - Неудовлетворительно

**Условия реализации
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология»**

Материально-техническое обеспечение

Учебный кабинет № 411 имеет следующее основное оборудование (средства обучения):

- столы; стулья; доска магнитно-маркерная; интерактивная доска; мультимедийный проектор; видеодвойка; DVD-плеер; музыкальный центр; пианино; компьютерный парк; Интернет; электронная почта; методическая литература; настольные лампы.

Зал ГАУ РК «ЦНТ и ПК» по адресу ул. Советская, д. 28 (средства обучения):

- столы; стулья; доска магнитно-маркерная; мультимедийный проектор; экран; Интернет; электронная почта; видеодвойка; DVD-плеер; музыкальный центр; пианино.

**Условия реализации
дополнительной профессиональной программы повышения квалификации
«Эффективное управление учреждением культуры:
практическая конфликтология»»**

**Информационно-методическое обеспечение
(список литературы (основной, дополнительный), а также другие виды учебно-методических материалов и пособий, включая ЭОР, интернет-ресурсы, видеолекции, CD-, DVD-диски, конспекты лекций и т.д.)**

1. Васягина Т.Н. Тесты по курсу «Конфликтология» / Т.Н. Васягина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 27 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=517932>
2. Козырев Г.И. Конфликтология: учебник / Г.И. Козырев. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018.—304с.—(Высшееобразование).
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=942783>
3. Емельянов, С.М. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2019. — 322 с. — ISBN 978-5-534-06003-4. 71 — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/DAE5A5EF-B663-423C-9C97-37637CAC8F5C (25.02.2019).
4. Кибанов А.Я. Конфликтология: Учебник / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К.; Под ред. Кибанов А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 301 с <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=968843>
5. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник / Г.И. Козырев. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. – 304 с. – <http://znanium.com/catalog/product/942783> (25.02.2019).
6. Сирота, Н. М. Политическая конфликтология [Электронный ресурс]: учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Н. М. Сирота. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Юрайт, 2019. — 121 с. — ISBN 978-5-534-07245- 7. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/F4093D86-96F9-44E2-9C57-BFF8930ED632 (25.02.2019).
7. Шарков, Ф. И. Общая конфликтология [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков, В. И. Сперанский; под общ. ред. засл. деят. науки РФ Ф. И. Шаркова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 240 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512837>