

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ (80 ЧАСОВ)
«УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И КРИЗИСНЫМИ
СИТУАЦИЯМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ»



Объем: **80 академических часов**

Форма обучения: очная / очно-дистанционная

Уровень: дополнительное профессиональное образование

Разработчик: ТОО ИПЦА, Кудиярова Анна Мергенбаевна,
директор, психоаналитик, PhD

Город: Алматы

Год: 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения
2. Глоссарий
3. Тематика программы
4. Цель, задачи и ожидаемые результаты программы
5. Структура и содержание программы
6. Организация учебного процесса
7. Учебно-методическое обеспечение программы
8. Оценивание результатов обучения
9. Посткурсовое сопровождение
10. Список основной и дополнительной литературы

Приложения

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Назначение Программы

Программа повышения квалификации **«Управление конфликтами и кризисными ситуациями в образовательной среде»** разработана для совершенствования профессиональных компетенций педагогических работников в области профилактики, распознавания и конструктивного урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций в организациях образования.

Программа относится к системе дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) и направлена на развитие у слушателей практических навыков обеспечения психологической безопасности образовательной среды, предупреждения буллинга и кибербуллинга, выстраивания конструктивного взаимодействия с обучающимися, родителями, коллегами и администрацией, а также своевременного реагирования на признаки психологического неблагополучия обучающихся в пределах профессиональной компетенции педагога.

Содержание Программы ориентировано на сочетание нормативно-правовой, психолого-педагогической и практико-ориентированной подготовки, необходимой для профессиональной деятельности педагога в условиях современной образовательной среды.

1.2. Нормативно-правовые основания разработки Программы

Программа разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан в сфере образования, охраны прав ребенка, педагогической деятельности и обеспечения безопасной образовательной среды.

Нормативно-правовую основу Программы составляют:

- Закон Республики Казахстан «Об образовании»;
- Закон Республики Казахстан «О статусе педагога»;
- Закон Республики Казахстан «О правах ребенка в Республике Казахстан»;
- Закон Республики Казахстан «О защите персональных данных и их защите»;
- Закон Республики Казахстан «О профилактике правонарушений среди несовершеннолетних и предупреждении детской безнадзорности и беспризорности»;
- Закон Республики Казахстан «О медиации»;
- приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 21 декабря 2022 года № 506 «Об утверждении Правил профилактики травли (буллинга) ребенка» с изменениями по состоянию на 01.07.2025;
- приказ Министра просвещения Республики Казахстан от 29 апреля 2025 года № 92 «Об утверждении Правил деятельности службы психолого-педагогического сопровождения в организациях образования»;
- профессиональные стандарты для педагогов организаций образования, утвержденные Министерством просвещения Республики Казахстан в 2025 году;
- методические рекомендации уполномоченных органов Республики Казахстан по вопросам профилактики буллинга и кибербуллинга, обеспечения психологической безопасности обучающихся и организации межпрофессионального взаимодействия в системе образования.

Программа также учитывает действующие локальные акты организаций образования, регулирующие порядок реагирования на конфликтные ситуации, защиту прав обучающихся, взаимодействие со специалистами сопровождения и обеспечение безопасности участников образовательного процесса.

1.3. Категория слушателей

Программа предназначена для педагогических работников и специалистов организаций образования, чья профессиональная деятельность связана с обучением, воспитанием, сопровождением и обеспечением безопасной образовательной среды.

К числу слушателей Программы относятся:

- педагоги организаций среднего образования;
- классные руководители;

- заместители руководителей организаций образования;
- педагоги-психологи;
- социальные педагоги;
- педагоги дополнительного образования;
- иные специалисты психолого-педагогического сопровождения.

Состав слушателей может уточняться организацией, реализующей Программу, с учетом целей обучения и специфики деятельности конкретной образовательной организации.

1.4. Форма обучения

Реализация Программы может осуществляться в очной, дистанционной и очно-дистанционной (смешанной) формах обучения.

Форма реализации определяется организацией, осуществляющей повышение квалификации, с учетом содержания Программы, используемых образовательных технологий, категории слушателей и необходимости сочетания теоретической и практической подготовки.

1.5. Объем Программы

Общий объем Программы составляет **80 академических часов**.

По итогам успешного освоения Программы и прохождения итоговой аттестации слушателям выдается сертификат о повышении квалификации установленного образца в порядке, определяемом организацией, реализующей Программу.

1.6. Принципы реализации Программы

Реализация Программы основывается на следующих принципах:

- законности и соблюдения прав, законных интересов и достоинства ребенка;
- приоритетности обеспечения психологической безопасности образовательной среды;
- научной обоснованности содержания обучения;
- практико-ориентированности и направленности на решение профессиональных задач педагога;
- учета возрастных, социальных и психологических особенностей обучающихся;
- междисциплинарного и межпрофессионального взаимодействия;
- конфиденциальности, этичности и профессиональной ответственности;
- недопустимости подмены педагогом функций медицинских, клинических и иных профильных специалистов;
- профилактической направленности деятельности педагога в работе с конфликтами и кризисными ситуациями.

Указанные принципы обеспечивают согласованность содержания Программы с современными требованиями к профессиональной деятельности педагога и ориентируют процесс обучения на безопасное,

правомерное и результативное применение полученных компетенций в практике.

1.7. Пределы профессиональной компетенции педагога

Реализация Программы осуществляется с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан в области образования, охраны прав ребенка, обеспечения безопасности обучающихся и организации психолого-педагогического сопровождения.

В рамках профессиональной деятельности педагог действует в пределах своей компетенции и не подменяет функции педагога-психолога, медицинского работника, психиатра, психотерапевта и иных профильных специалистов.

Педагог не осуществляет:

- клиническую диагностику психических и поведенческих расстройств;
- установление медицинских и психиатрических диагнозов;
- психотерапевтическое и психокоррекционное вмешательство;
- самостоятельное определение наличия либо отсутствия суицидального риска как клинического заключения;
- принятие решений, относящихся к исключительной компетенции медицинских и иных профильных специалистов.

Вместе с тем педагог обязан:

- осуществлять педагогическое наблюдение за состоянием обучающихся;
- своевременно выявлять наблюдаемые признаки психологического неблагополучия, социальной дезадаптации и кризисного поведения;
- обеспечивать безопасность обучающихся в пределах своих должностных обязанностей;
- соблюдать права, законные интересы и достоинство ребенка;
- незамедлительно информировать администрацию организации образования и специалистов психолого-педагогического сопровождения при выявлении факторов риска;
- взаимодействовать с педагогом-психологом, социальным педагогом, медицинскими работниками и законными представителями обучающихся;
- действовать в соответствии с локальными актами организации образования и утвержденными алгоритмами межпрофессионального взаимодействия.

Программа формирует у педагогов компетенции по раннему выявлению признаков неблагополучия, профилактике конфликтов, предупреждению эскалации деструктивных ситуаций, обеспечению психологической безопасности обучающихся и своевременному направлению информации соответствующим специалистам в пределах профессиональной компетенции педагога.

2. ГЛОССАРИЙ

Термин	Определение	Источник
Конфликт	Столкновение противоположных интересов, целей, ценностей или потребностей участников образовательного процесса, сопровождающееся напряжением и ухудшением взаимодействия.	Авторское определение, используемое в настоящей программе.
Конфликтная ситуация	Совокупность обстоятельств и условий, при которых возникает или может возникнуть противоречие между участниками образовательных отношений, способное перейти в конфликт.	Авторское определение, используемое в настоящей программе.
Конфликтологическая компетентность педагога	Интегративная профессиональная способность педагога предупреждать, анализировать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в образовательной среде.	Авторское определение, используемое в настоящей программе.
Педагогический конфликт	Конфликт, возникающий между участниками образовательного процесса (педагог, обучающийся, родитель, администрация) в связи с реализацией образовательных, воспитательных или организационных задач.	Авторское определение, используемое в настоящей программе.

Термин	Определение	Источник
Буллинг (травля)	Систематическое умышленное агрессивное поведение одного или группы участников образовательной среды, направленное на причинение психологического или физического вреда ребенку.	Правила профилактики травли (буллинга) ребенка, утвержденные приказом Министра просвещения Республики Казахстан от 21 декабря 2022 года № 506.
Кибербуллинг	Форма травли (буллинга), осуществляемая посредством цифровых технологий и электронных коммуникаций (социальные сети, мессенджеры, онлайн-платформы).	Правила профилактики травли (буллинга) ребенка и методические материалы по профилактике буллинга и кибербуллинга в организациях образования.
Медиация	Способ урегулирования спора (конфликта) с участием нейтральной третьей стороны — медиатора — в целях достижения взаимоприемлемого решения между сторонами.	Закон Республики Казахстан «О медиации».
Кризисное состояние	Состояние выраженного психологического неблагополучия обучающегося, при котором поведение и эмоциональные реакции указывают на необходимость внимания и сопровождения профильных специалистов.	Авторское определение, используемое в настоящей программе; согласуется с методическими рекомендациями по обеспечению безопасности и сопровождению детей.
Кризисное поведение	Поведение обучающегося, свидетельствующее о значительном эмоциональном	Авторское определение, используемое в настоящей программе.

Термин	Определение	Источник
	неблагополучии (резкие изменения настроения, изоляция, аутоагрессивные проявления и др.) и требующее своевременного реагирования со стороны взрослых в пределах их компетенции.	
Психологическая безопасность образовательной среды	Состояние образовательной среды, при котором участники защищены от психологического насилия, травли, дискриминации и других факторов, негативно влияющих на психическое благополучие и развитие личности.	Методические рекомендации по обеспечению системы безопасности в общеобразовательных школах Республики Казахстан.
Факторы риска самоповреждающего поведения	Признаки, обстоятельства и условия, которые могут указывать на возможность аутоагрессивного поведения ребенка и требуют незамедлительного информирования администрации и специалистов психолого-педагогического сопровождения.	Методические материалы по профилактике суицидального и аутоагрессивного поведения обучающихся; авторская адаптация для настоящей программы.
Восстановительные практики	Способы урегулирования конфликтов, направленные на восстановление нарушенных отношений, ответственности и доверия между участниками ситуации через диалог, примирительные процедуры и совместный поиск решений.	Авторское определение, используемое в настоящей программе; опирается на подходы восстановительного правосудия и школьной медиации.

Термин	Определение	Источник
Психологическая служба	Структурное или функциональное подразделение организации образования, обеспечивающее психологическое сопровождение участников образовательного процесса в пределах установленных полномочий.	Правила деятельности службы психолого-педагогического сопровождения (психологической службы) в организациях образования.
Профессиональные границы педагога	Установленный законодательством и должностными обязанностями предел прав, обязанностей и ответственности педагога при работе с обучающимися и их законными представителями.	Закон Республики Казахстан «О статусе педагога», нормативные акты об организации образовательного процесса; авторская формулировка для настоящей программы.
Проекция	Защитный психологический механизм, при котором человек приписывает другим свои собственные неприемлемые чувства, мотивы или качества. В программе рассматривается как элемент психодинамического подхода к анализу конфликтов.	Психоаналитическая теория (З. Фрейд и последующие авторы); вводится как теоретический термин в рамках модуля «Психологический анализ конфликтов».
Перенос	Бессознательное перенесение эмоциональных реакций и отношений из прошлого опыта на текущие взаимодействия (в том числе на педагога и обучающихся). В программе используется для объяснения	Психоаналитическая теория (З. Фрейд и последующие авторы); вводится как теоретический термин в рамках модуля «Психологический анализ конфликтов».

Термин	Определение	Источник
	повторяющихся конфликтных сценариев.	

3. ТЕМАТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации **«Управление конфликтами и кризисными ситуациями в образовательной среде»** направлена на развитие у педагогов профессиональных компетенций в области профилактики, распознавания и конструктивного урегулирования конфликтов, буллинга, кибербуллинга и кризисных состояний обучающихся в условиях современной образовательной организации. Актуальность данной тематики обусловлена ростом эмоциональной напряженности в образовательной среде, усложнением взаимодействия между обучающимися, педагогами, родителями и администрацией, а также тем, что в 2025 году в казахстанских школах было предотвращено 434 факта буллинга, а с начала 2026 года зафиксированы новые случаи, требующие своевременного педагогического реагирования.

Программа ориентирована на формирование у слушателей системного понимания природы конфликтов и кризисных ситуаций в образовательной среде, освоение современных подходов к их предупреждению и урегулированию, а также развитие навыков профессиональной коммуникации и безопасного взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса.

Тематика Программы охватывает теоретические, практические и организационно-правовые аспекты деятельности педагога в конфликтных и кризисных ситуациях. В содержание включены вопросы конфликтологической компетентности педагога, психологических механизмов конфликтного поведения, особенностей конфликтов в системе «педагог — обучающийся», «педагог — родитель», «педагог — коллектив», профилактики буллинга и агрессии, применения медиативных и восстановительных практик, а также алгоритмов первичного реагирования при выявлении признаков психологического неблагополучия обучающихся в пределах профессиональной компетенции педагога.

Особое внимание в Программе уделяется вопросам обеспечения психологической безопасности образовательной среды, соблюдения профессиональных границ педагога, взаимодействия с родителями, администрацией и специалистами психолого-педагогического сопровождения, а также профилактике профессионального выгорания педагогических работников.

Степень новизны Программы определяется комплексным междисциплинарным подходом, сочетающим:

- современные положения конфликтологии, педагогической психологии и психологии кризисных состояний;
- интеграцию профилактического, коммуникативного, медиативного и восстановительного подходов в образовательной практике;
- практико-ориентированное освоение алгоритмов действий педагога при буллинге, агрессивном и кризисном поведении обучающихся;
- развитие навыков раннего выявления признаков психологического неблагополучия и организации межпрофессионального взаимодействия;
- формирование культуры ненасильственного, этичного и профессионально ответственного взаимодействия в образовательной среде.

Анализ аналогов в национальной системе повышения квалификации педагогов показывает, что большинство существующих программ:

- рассматривают конфликты преимущественно в рамках общей педагогической коммуникации, без системного анализа конфликтных и кризисных процессов в образовательной среде;
- недостаточно раскрывают практические алгоритмы действий педагога при буллинге, кибербуллинге, агрессивном и кризисном поведении обучающихся;
- ограниченно затрагивают вопросы профессиональных границ педагога, межпрофессионального взаимодействия и соблюдения этических требований при реагировании на эмоционально напряженные ситуации;
- в недостаточной степени соединяют профилактику конфликтов, психологическую безопасность и развитие устойчивой профессиональной позиции педагога.

Данная Программа восполняет указанные дефициты за счет:

- системного рассмотрения конфликтов и кризисных ситуаций как значимого компонента современной образовательной практики;
- включения отдельных модулей, посвященных взаимодействию с обучающимися, родителями, коллегами и администрацией;
- освоения инструментов деэскалации, конструктивной педагогической коммуникации, медиации и восстановительных практик;
- формирования у педагогов навыков распознавания признаков психологического неблагополучия обучающихся и своевременной передачи информации профильным специалистам;
- сочетания теоретической подготовки, кейс-анализа, тренинговых форм работы и практического моделирования профессиональных ситуаций.

Значимость Программы подтверждается также развитием национальной профилактической инфраструктуры: в 20 регионах страны функционируют Центры психологической поддержки детей и родителей, которые по итогам 2025 года оказали помощь 17 567 детям, а в организациях образования внедряются антибуллинговые программы и алгоритмы реагирования на факты травли, насилия и иного неблагополучия. В этих условиях подготовка педагогов к профессиональному управлению конфликтами и кризисными ситуациями становится необходимой составляющей обеспечения психологической безопасности образовательной среды.

Таким образом, Программа отражает актуальные вызовы современной системы образования и ориентирована на подготовку педагога, способного предупреждать эскалацию конфликтов, конструктивно действовать в эмоционально напряженных ситуациях, распознавать признаки неблагополучия обучающихся и выстраивать профессиональное взаимодействие в целях сохранения безопасной и поддерживающей образовательной среды.

4. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОГРАММЫ

Цель Программы заключается в совершенствовании профессиональных компетенций педагогов в области профилактики, распознавания и конструктивного урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций в образовательной среде, обеспечения психологической безопасности обучающихся, а также выстраивания эффективного взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса.

4.1. Задачи Программы

Программа направлена на решение следующих задач:

1. Сформировать у слушателей системное представление о природе, причинах, структуре и динамике конфликтов и кризисных ситуаций в образовательной среде.
2. Обеспечить освоение современных подходов к профилактике конфликтов, буллинга, кибербуллинга, агрессивного и иного деструктивного поведения обучающихся.
3. Развить навыки конструктивной педагогической коммуникации, деэскалации эмоционально напряженных ситуаций и ненасильственного взаимодействия.
4. Сформировать умения профессионального взаимодействия с обучающимися, родителями, коллегами, администрацией и специалистами психолого-педагогического сопровождения.
5. Обучить слушателей распознаванию признаков психологического неблагополучия, кризисного состояния и факторов риска в

поведении обучающихся в пределах профессиональной компетенции педагога.

6. Сформировать навыки применения алгоритмов первичного реагирования и своевременной передачи информации профильным специалистам и администрации организации образования.
7. Развить способность использовать медиативный и восстановительный подходы в целях предупреждения эскалации конфликтов и восстановления конструктивного взаимодействия участников образовательного процесса.
8. Содействовать развитию профессиональной устойчивости педагога, навыков саморегуляции и профилактики эмоционального выгорания в условиях повышенной психологической нагрузки.

4.2. Ожидаемые результаты обучения

По завершении освоения Программы слушатель:

знает:

- основные теоретические подходы к анализу конфликтов и кризисных ситуаций в образовательной среде;
- причины, структуру, динамику и основные виды конфликтов между участниками образовательного процесса;
- современные подходы к профилактике буллинга, кибербуллинга, агрессии и иных деструктивных форм поведения;
- признаки психологического неблагополучия, кризисного состояния и поведенческих факторов риска у обучающихся;
- нормативно-правовые, организационные и этические основы деятельности педагога при работе с конфликтными и кризисными ситуациями;
- пределы профессиональной компетенции педагога и порядок взаимодействия со специалистами психолого-педагогического сопровождения.

умеет:

- анализировать конфликтные и кризисные ситуации, определять их причины и факторы развития;
- применять приемы конструктивной педагогической коммуникации, активного слушания, обратной связи и деэскалации;
- предупреждать эскалацию конфликтов и выбирать адекватные способы их урегулирования с учетом ситуации и состава участников;
- выстраивать профессиональное взаимодействие с обучающимися, родителями, коллегами, администрацией и специалистами сопровождения;
- выявлять наблюдаемые признаки психологического неблагополучия и кризисного состояния обучающихся;
- применять алгоритмы первичного реагирования в пределах своих должностных обязанностей и профессиональной компетенции;

- своевременно передавать информацию профильным специалистам и администрации организации образования в случаях, требующих межпрофессионального реагирования.

владеет:

- базовыми методами конфликтологического анализа педагогических ситуаций;
- техниками ненасильственной коммуникации, деэскалации, обратной связи и поддерживающего профессионального общения;
- элементами медиативного и восстановительного подхода в образовательной среде;
- практическими инструментами профилактики конфликтов, буллинга и кризисных ситуаций;
- навыками межпрофессионального взаимодействия и соблюдения профессиональных границ;
- приемами саморегуляции, стрессоустойчивости и профилактики профессионального выгорания;
- способами поддержания психологически безопасной и уважительной образовательной среды.

4.3. Характеристика выпускника Программы

Выпускник Программы способен осуществлять профилактику и конструктивное урегулирование конфликтов в образовательной среде, применять эффективные способы профессиональной коммуникации, распознавать признаки психологического неблагополучия обучающихся, действовать в кризисной ситуации в пределах своей компетенции и выстраивать взаимодействие со специалистами сопровождения в целях обеспечения психологической безопасности образовательной организации. Выпускник Программы ориентирован на соблюдение прав и законных интересов ребенка, норм педагогической этики, конфиденциальности, профессиональных границ и требований законодательства Республики Казахстан в сфере образования и защиты детства.

4.4. Матрица профессиональных компетенций выпускника

Освоение Программы направлено на формирование и совершенствование профессиональных компетенций педагогов, необходимых для предупреждения, распознавания и конструктивного урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций в образовательной среде, обеспечения психологической безопасности обучающихся и выстраивания эффективного взаимодействия со всеми участниками образовательного процесса.

Код компетенции	Профессиональная компетенция	Индикаторы достижения
ПК-1	Способен анализировать конфликты и кризисные ситуации в образовательной среде.	Определяет причины, структуру и динамику конфликтной или кризисной ситуации; различает основные виды конфликтов; выявляет конфликтогенные условия и факторы риска образовательной среды.
ПК-2	Способен предупреждать конфликты, буллинг, кибербуллинг и иные деструктивные формы поведения.	Использует профилактические меры в работе с обучающимися; распознает признаки буллинга, кибербуллинга и агрессивного поведения; применяет способы снижения риска эскалации.
ПК-3	Способен применять технологии конструктивной педагогической коммуникации.	Использует активное слушание, обратную связь, «Я-высказывания», деэскалацию и ненасильственное взаимодействие; сохраняет профессиональную позицию в эмоционально напряженной ситуации.
ПК-4	Способен выстраивать эффективное взаимодействие с обучающимися, родителями, коллегами, администрацией и специалистами сопровождения.	Выбирает адекватный способ профессионального общения в зависимости от ситуации; ведет конструктивный диалог; участвует в разрешении разногласий без усиления конфликта.
ПК-5	Способен распознавать признаки психологического неблагополучия и	Выявляет наблюдаемые признаки эмоционального неблагополучия; отличает педагогический конфликт от

Код компетенции	Профессиональная компетенция	Индикаторы достижения
	кризисного состояния обучающихся.	кризисного состояния; действует в пределах профессиональной компетенции.
ПК-6	Способен осуществлять первичное реагирование и межпрофессиональное взаимодействие в кризисной ситуации.	Применяет алгоритм первичного реагирования; своевременно информирует педагога-психолога, администрацию и иных специалистов сопровождения; соблюдает требования безопасности и профессиональные границы.
ПК-7	Способен использовать медиативный и восстановительный подход в образовательной среде.	Применяет базовые элементы медиации и восстановительных практик; содействует снижению напряжения и восстановлению конструктивного взаимодействия между участниками конфликта.
ПК-8	Способен поддерживать собственную профессиональную устойчивость и способствовать психологической безопасности образовательной среды.	Использует приемы саморегуляции и профилактики эмоционального выгорания; соблюдает профессиональные границы; участвует в формировании психологически безопасной и уважительной образовательной среды.

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Структура Программы выстроена в логике последовательного формирования и развития профессиональных компетенций педагогов в

области профилактики, распознавания и конструктивного урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций в образовательной среде.

Содержание Программы обеспечивает взаимосвязь между теоретической подготовкой, практико-ориентированным освоением профессиональных действий и формированием устойчивых навыков педагогического реагирования в типичных, конфликтных и кризисных ситуациях.

Программа имеет модульную структуру и включает теоретические и практические компоненты. Теоретическая часть направлена на освоение понятийного аппарата, нормативно-правовых, психолого-педагогических и организационных оснований управления конфликтами и кризисными ситуациями, практическая часть — на формирование навыков анализа кейсов, деэскалации, конструктивной коммуникации, межпрофессионального взаимодействия и применения алгоритмов педагогического реагирования.

Содержание Программы охватывает следующие направления: конфликтологическая компетентность педагога; психологические механизмы конфликтного поведения; особенности конфликтов в системах «педагог — обучающийся», «педагог — родитель», «педагог — коллектив»; профилактика буллинга, кибербуллинга, агрессии и кризисных состояний; применение медиативных и восстановительных практик; профилактика профессионального выгорания педагога.

При реализации Программы особое внимание уделяется соблюдению профессиональных границ педагога, требованиям конфиденциальности, недопустимости подмены функций психологической службы, а также необходимости своевременного взаимодействия с администрацией и профильными специалистами сопровождения.

5.1. Учебно-тематический план Программы

№	Модуль	Количество часов
1	Конфликтологическая компетентность педагога.	10.
2	Психологический анализ конфликтов.	12.
3	Конфликты в системе «педагог — коллектив».	8.
4	Конфликты в системе «педагог — обучающийся».	10.
5	Конфликты в системе «педагог — родитель».	10.
6	Буллинг, агрессия и кризисные состояния в образовательной среде.	14.

№	Модуль	Количество часов
7	Медиация и восстановительные практики.	8.
8	Профилактика профессионального выгорания педагога.	6.
9	Итоговая аттестация.	2.
	Итого	80.

Учебно-тематический план Программы отражает последовательный переход от освоения теоретических оснований конфликтологической подготовки педагога к прикладным технологиям профессионального реагирования и профилактики. Распределение часов обеспечивает баланс между содержательной проработкой ключевых тем и практической подготовкой слушателей к решению профессиональных задач в реальной образовательной среде.

5.2. Содержание модулей Программы

Модуль 1. Конфликтологическая компетентность педагога (10 часов)

Модуль направлен на формирование у слушателей системного представления о конфликте как социально-психологическом и педагогическом явлении. Рассматриваются понятие конфликта, его структура, динамика, функции, основные типы школьных конфликтов, а также профессиональная позиция педагога в конфликтной ситуации.

Практическая часть модуля включает анализ типовых школьных ситуаций, выявление конфликтогенов в педагогическом общении, диагностику индивидуального стиля поведения в конфликте и первичную отработку выбора стратегии профессионального реагирования.

Модуль 2. Психологический анализ конфликтов (12 часов)

Модуль раскрывает психологические механизмы возникновения и развития конфликтов, включая эмоциональные, личностные и бессознательные факторы, влияющие на поведение участников образовательного процесса. В рамках модуля рассматриваются внутриличностные противоречия, защитные механизмы личности, проекция, перенос, рационализация, а также повторяющиеся конфликтные сценарии в школьной среде.

Практическая работа ориентирована на разбор педагогических кейсов, анализ эмоциональных триггеров, выявление собственных реакций педагога и освоение подходов к более глубокому пониманию причин конфликтного поведения обучающихся и взрослых.

Модуль 3. Конфликты в системе «педагог — коллектив» (8 часов)

Модуль посвящен особенностям профессиональных конфликтов в педагогическом коллективе и во взаимодействии с администрацией организации образования. Рассматриваются вертикальные и горизонтальные конфликты, влияние статуса, распределения ролей, организационной культуры и административного давления на возникновение напряженности в профессиональной среде.

Практическая часть направлена на освоение ассертивной коммуникации, отработку переговорных стратегий, анализ ситуаций «педагог — администрация» и развитие навыков конструктивного взаимодействия с коллегами и руководством.

Модуль 4. Конфликты в системе «педагог — обучающийся» (10 часов)

Модуль направлен на формирование у педагогов понимания причин и механизмов конфликтов с обучающимися с учетом возрастных, эмоциональных и поведенческих особенностей детей и подростков. Рассматриваются причины сопротивления, провокационного и девиантного поведения, границы педагогической власти, а также способы предупреждения эскалации напряжения.

Практическая часть модуля включает освоение техник деэскалации, активного слушания, «Я-высказываний», анализ сложных педагогических ситуаций и моделирование профессионального взаимодействия с обучающимися в эмоционально напряженных обстоятельствах.

Модуль 5. Конфликты в системе «педагог — родитель» (10 часов)

Модуль раскрывает причины и типологию конфликтов во взаимодействии педагогов с родителями (законными представителями) обучающихся. Рассматриваются коммуникативные барьеры, эмоционально напряженные формы взаимодействия, причины недоверия к школе, особенности рассмотрения жалоб, претензий и спорных ситуаций.

Практическая работа ориентирована на моделирование сложных разговоров, отработку конструктивного диалога, ведение переговоров без усиления конфликта и развитие у педагогов навыков профессиональной, уважительной и устойчивой коммуникации с родителями.

Модуль 6. Буллинг, агрессия и кризисные состояния в образовательной среде (14 часов)

Модуль посвящен профилактике буллинга, кибербуллинга, агрессии, аутоагрессивного и иного кризисного поведения обучающихся. Рассматриваются роли участников буллинга, факторы риска, признаки эмоционального неблагополучия, кризисные состояния подростков, ранние проявления самоповреждающего поведения, а также правовые и профессионально-этические границы деятельности педагога.

Практическая часть модуля включает освоение алгоритмов первичного реагирования, анализ кейсов кризисного поведения, работу с наблюдаемыми поведенческими маркерами, отработку коммуникации без

давления и угроз, а также взаимодействие с психологической службой и другими профильными специалистами.

Модуль 7. Медиация и восстановительные практики (8 часов)

Модуль направлен на ознакомление слушателей с основами медиации и восстановительного подхода в образовательной среде. Рассматриваются принципы медиации, роль посредника, этика урегулирования конфликта, а также возможности применения восстановительных практик для снижения напряжения и восстановления конструктивного взаимодействия между участниками образовательного процесса.

Практическая часть предусматривает моделирование учебной медиации, проведение переговоров, использование элементов восстановительного круга и анализ школьных конфликтов с позиции восстановительного подхода.

Модуль 8. Профилактика профессионального выгорания педагога (6 часов)

Модуль посвящен вопросам профессиональной устойчивости педагога в условиях эмоционально напряженной образовательной среды. Рассматриваются признаки эмоционального выгорания, внутриличностные конфликты, профессиональные деформации, влияние хронического стресса и способы сохранения психологической устойчивости.

Практическая часть направлена на диагностику признаков выгорания, освоение техник саморегуляции, работу с границами ответственности и формирование навыков поддержания профессионального ресурса в условиях высокой нагрузки.

Модуль 9. Итоговая аттестация (2 часа)

Итоговая аттестация направлена на оценку сформированности профессиональных компетенций слушателей по результатам освоения Программы. Формы итоговой аттестации включают защиту практико-ориентированного задания, кейс-анализ или представление проекта решения конфликтной либо кризисной педагогической ситуации.

Итоговая работа должна подтверждать способность слушателя анализировать ситуацию, выбирать обоснованную стратегию педагогического реагирования, соблюдать профессиональные границы и применять полученные знания в контексте реальной образовательной практики.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Организация учебного процесса по Программе осуществляется в соответствии с целями, задачами, планируемыми результатами обучения и модульной структурой Программы. Учебный процесс ориентирован на формирование и совершенствование профессиональных компетенций педагогов в области профилактики, распознавания и конструктивного

урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций в образовательной среде.

Обучение по Программе может осуществляться в очной, дистанционной и очно-дистанционной (смешанной) формах. Выбор формы обучения определяется организационными возможностями организации, реализующей Программу, категорией слушателей и условиями проведения курсов повышения квалификации.

Общий объем Программы составляет 80 академических часов. Продолжительность обучения, режим занятий, распределение учебной нагрузки по видам учебной работы и последовательность освоения модулей определяются учебным планом и графиком учебного процесса, утверждаемыми организацией, реализующей Программу.

6.1. Формы организации обучения

Реализация Программы предусматривает сочетание различных форм учебной деятельности, обеспечивающих освоение теоретического материала и формирование практических профессиональных навыков.

В образовательном процессе используются:

- лекции и тематические сообщения;
- практические занятия;
- тренинговые формы работы;
- анализ и обсуждение профессиональных кейсов;
- ролевые и ситуационные игры;
- групповая и индивидуальная работа;
- самостоятельная работа слушателей;
- консультации по вопросам освоения Программы и выполнения итоговых заданий.

Применение указанных форм обучения обеспечивает практико-ориентированный характер Программы, активное включение слушателей в образовательный процесс и направленность на решение профессиональных задач, возникающих в реальной педагогической практике.

6.2. Методы обучения

В рамках Программы используются методы обучения, соответствующие особенностям подготовки взрослых слушателей и задачам развития профессиональных компетенций педагогов.

К основным методам обучения относятся:

- объяснительно-иллюстративные методы;
- проблемное изложение материала;
- дискуссия и профессиональное обсуждение;
- кейс-метод;
- моделирование педагогических ситуаций;
- тренинговые упражнения;
- анализ профессионального опыта слушателей;

- рефлексия и самоанализ профессиональных действий.

Использование указанных методов направлено на развитие у слушателей навыков анализа конфликтных и кризисных ситуаций, выбора адекватных стратегий педагогического реагирования, конструктивной коммуникации и межпрофессионального взаимодействия.

6.3. Организация учебной деятельности слушателей

Учебная деятельность слушателей включает аудиторную и внеаудиторную работу. Аудиторная работа направлена на освоение теоретических положений, участие в практических занятиях, тренингах, обсуждении кейсов и выполнении заданий под руководством преподавателя.

Внеаудиторная работа слушателей включает самостоятельное изучение материалов, анализ профессиональных ситуаций, подготовку к практическим занятиям, выполнение индивидуальных и групповых заданий, а также подготовку итоговой аттестационной работы.

Самостоятельная работа слушателей организуется с учетом необходимости закрепления теоретического материала, развития навыков профессионального анализа и переноса изученных подходов в практику деятельности педагога.

6.4. Учебно-организационные условия реализации Программы

Реализация Программы предполагает наличие организационных и методических условий, обеспечивающих достижение планируемых результатов обучения. К таким условиям относятся кадровое обеспечение Программы, доступ к учебно-методическим материалам, использование актуальных нормативных и методических документов, а также создание условий для проведения практико-ориентированных форм занятий.

При реализации Программы в дистанционной или очно-дистанционной форме используются цифровые образовательные ресурсы, платформы видеоконференцсвязи, электронные учебные материалы, средства онлайн-коммуникации и инструменты обратной связи.

Организация учебного процесса должна обеспечивать соблюдение принципов академической добросовестности, профессиональной этики, конфиденциальности, уважения к опыту слушателей и безопасности обсуждения профессиональных случаев.

6.5. Особенности проведения практических занятий

Практические занятия по Программе ориентированы на применение слушателями полученных знаний к анализу и решению профессиональных ситуаций, связанных с конфликтами, буллингом, кризисными проявлениями, взаимодействием с родителями, коллегами и специалистами сопровождения.

В ходе практических занятий используются кейсы из образовательной практики, моделирование профессионального взаимодействия, анализ типичных ошибок педагогического реагирования, отработка техник

деэскалации, активного слушания, конструктивного диалога и алгоритмов первичного реагирования в пределах компетенции педагога.

Практическая подготовка осуществляется с обязательным соблюдением профессиональных границ педагога и акцентом на недопустимость подмены функций педагога-психолога, медицинского работника и иных профильных специалистов.

6.6. Итоговая организация освоения Программы

Освоение Программы осуществляется последовательно по модулям в соответствии с учебным планом. Переход от одного содержательного блока к другому обеспечивает поэтапное формирование у слушателей знаний, умений и практических навыков, необходимых для эффективной профессиональной деятельности в условиях конфликтной и кризисной образовательной среды.

Завершение обучения предусматривает итоговую аттестацию, направленную на оценку степени достижения планируемых результатов обучения и сформированности профессиональных компетенций слушателей.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Учебно-методическое обеспечение Программы представляет собой системно организованный комплекс нормативных, учебных, методических, дидактических и оценочных материалов, обеспечивающих достижение планируемых результатов обучения и практико-ориентированную реализацию Программы.

Содержание учебно-методического обеспечения направлено на формирование и совершенствование профессиональных компетенций педагогов в области профилактики, распознавания и конструктивного урегулирования конфликтных и кризисных ситуаций, развития навыков профессиональной коммуникации, межпрофессионального взаимодействия и обеспечения психологической безопасности образовательной среды.

Учебно-методическое обеспечение Программы формируется с учетом модульной структуры, целей, задач и ожидаемых результатов обучения, а также особенностей подготовки взрослых слушателей в системе повышения квалификации.

7.1. Нормативно-методическая основа реализации Программы

Реализация Программы обеспечивается актуальными нормативными правовыми актами Республики Казахстан, регулирующими вопросы образования, защиты прав ребенка, деятельности педагогических работников, психологического сопровождения, профилактики буллинга, обеспечения безопасности обучающихся и межведомственного взаимодействия в случаях выявления факторов риска.

В учебном процессе используются действующие нормативные и методические документы, регламенты, рекомендации и локальные акты, позволяющие соотнести содержание Программы с реальной практикой функционирования организаций образования.

Нормативно-методическая база Программы обеспечивает правовую и профессионально-этическую корректность содержания обучения, а также соблюдение границ профессиональной компетенции педагога при рассмотрении конфликтных и кризисных ситуаций.

7.2. Учебно-теоретическое обеспечение

Учебно-теоретическое обеспечение Программы включает учебные пособия, научно-методические издания, аналитические материалы, лекционные и презентационные материалы по конфликтологии, педагогической психологии, возрастной психологии, социальной психологии, педагогической коммуникации, профилактике буллинга, кризисному реагированию и профессиональной устойчивости педагога.

В рамках реализации Программы слушателям предоставляются структурированные теоретические материалы по каждому модулю, включая основные понятия, подходы, классификации, модели анализа, профессиональные алгоритмы и материалы для самостоятельного изучения.

Учебно-теоретические материалы ориентированы на формирование целостного понимания природы конфликтов и кризисных ситуаций в образовательной среде и на обеспечение научной обоснованности профессиональных действий педагога.

7.3. Практико-ориентированное обеспечение

Практико-ориентированное обеспечение Программы включает кейс-банк педагогических ситуаций, сценарии практических занятий, тренинговые упражнения, ситуационные задачи, ролевые модели взаимодействия, шаблоны анализа конфликтных случаев и материалы для моделирования профессионального поведения педагога.

В состав кейс-банка включаются ситуации, отражающие наиболее типичные и сложные формы взаимодействия в образовательной среде: конфликты в системах «педагог — обучающийся», «педагог — родитель», «педагог — коллектив», случаи буллинга и кибербуллинга, признаки кризисного поведения, ситуации высокого эмоционального напряжения и случаи межпрофессионального взаимодействия.

Практические материалы направлены на развитие у слушателей навыков анализа ситуации, выявления факторов риска, выбора стратегии педагогического реагирования, деэскалации конфликта, конструктивной коммуникации и соблюдения профессиональных границ.

7.4. Алгоритмические и диагностические материалы

Программа обеспечивается алгоритмическими материалами, необходимыми для практического применения полученных знаний в

профессиональной деятельности педагога. К ним относятся алгоритмы действий педагога в конфликтной ситуации, алгоритмы первичного реагирования при выявлении признаков кризисного состояния обучающегося, алгоритмы взаимодействия с родителями, администрацией и специалистами сопровождения, а также материалы по профилактике буллинга и иных деструктивных форм поведения.

Диагностические и оценочные материалы включают чек-листы, карты наблюдения, инструменты анализа педагогических ситуаций, формы самооценки и рефлексии, материалы для текущего контроля и средства оценки сформированности профессиональных компетенций слушателей.

Использование алгоритмических и диагностических материалов обеспечивает прикладной характер Программы, способствует переносу изученных подходов в практику и поддерживает единообразие профессиональных действий педагогов в типичных и нестандартных ситуациях.

7.5. Методическое сопровождение преподавания

Методическое сопровождение образовательного процесса включает технологические карты занятий, методические рекомендации для преподавателей, сценарии лекционных и практических занятий, материалы для организации индивидуальной и групповой работы, инструкции по проведению кейс-анализа, тренингов и обсуждений профессиональных случаев.

Для каждого модуля Программы предусматриваются материалы, обеспечивающие единство логики преподавания, последовательность освоения содержания, связь между теоретической и практической частью, а также ориентацию на достижение планируемых результатов обучения.

Методическое сопровождение преподавания направлено на обеспечение качества реализации Программы, воспроизводимости ее содержания и соблюдения единых подходов к формированию профессиональных компетенций слушателей.

7.6. Цифровые и информационные ресурсы

При реализации Программы могут использоваться электронные учебные материалы, презентации, видеоматериалы, цифровые кейс-ресурсы, онлайн-инструменты для обратной связи, тестирования, анкетирования и организации дистанционного взаимодействия со слушателями.

Применение цифровых и информационных ресурсов обеспечивает доступность материалов Программы, расширяет возможности самостоятельной работы слушателей, поддерживает интерактивные формы обучения и позволяет реализовывать Программу в дистанционном и смешанном формате.

Используемые цифровые ресурсы должны соответствовать требованиям информационной безопасности, конфиденциальности и профессиональной этики при работе с учебными и кейсовыми материалами.

7.7. Общая характеристика учебно-методического обеспечения

Таким образом, учебно-методическое обеспечение Программы представляет собой целостную систему ресурсов, ориентированную не только на усвоение теоретических знаний, но и на формирование устойчивых практических компетенций педагогов в области управления конфликтами, профилактики буллинга, реагирования на кризисные ситуации и обеспечения психологической безопасности образовательной среды.

Комплекс учебно-методических материалов обеспечивает практическую применимость Программы, поддерживает компетентностный характер обучения и создает условия для внедрения полученных знаний и навыков в профессиональную деятельность слушателей.

8. ОЦЕНИВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Оценивание результатов обучения по Программе осуществляется в целях определения степени достижения слушателями планируемых результатов обучения и сформированности профессиональных компетенций, предусмотренных Программой. Система оценивания ориентирована на проверку не только усвоения теоретических знаний, но и готовности слушателей применять полученные знания, умения и навыки в профессиональной деятельности педагога при работе с конфликтными и кризисными ситуациями в образовательной среде.

Оценивание строится на принципах объективности, системности, практико-ориентированности, прозрачности критериев, соответствия содержанию Программы и учета специфики подготовки взрослых слушателей в системе повышения квалификации.

8.1. Формы оценивания

Оценивание результатов обучения включает текущий контроль и итоговую аттестацию. Текущий контроль осуществляется в процессе освоения модулей Программы и направлен на отслеживание динамики формирования профессиональных компетенций слушателей.

К формам текущего контроля относятся:

- участие в практических занятиях, тренингах, обсуждении кейсов и моделировании профессиональных ситуаций;
- выполнение практических заданий по модулям;
- анализ педагогических кейсов;
- выполнение диагностических и рефлексивных заданий;
- демонстрация применения приемов конструктивной коммуникации, деэскалации и профессионального взаимодействия.

Текущий контроль позволяет оценить степень включенности слушателя в образовательный процесс, уровень понимания содержания модулей и

готовность к применению изученных подходов в типичных профессиональных ситуациях.

8.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация является завершающим этапом освоения Программы и направлена на комплексную оценку результатов обучения. Итоговая аттестация проводится в объеме 2 академических часов в форме защиты практико-ориентированной итоговой работы, кейс-анализа, проектного задания либо комплексного решения профессиональной ситуации.

Содержание итоговой аттестации должно подтверждать способность слушателя анализировать конфликтную или кризисную ситуацию, выявлять значимые факторы ее развития, выбирать адекватную стратегию педагогического реагирования, соблюдать профессиональные границы и выстраивать взаимодействие с участниками образовательного процесса и специалистами сопровождения.

Итоговая работа может быть представлена в индивидуальной или групповой форме, если это предусмотрено организацией, реализующей Программу. При этом результат должен отражать личный вклад слушателя в решение профессиональной задачи и демонстрировать сформированность предусмотренных Программой компетенций.

8.3. Критерии оценивания итоговой аттестации

Оценивание итоговой аттестационной работы осуществляется по следующим критериям:

№	Критерий оценивания	Максимальный балл
1	Корректность и полнота анализа конфликтной или кризисной ситуации.	20.
2	Обоснованность выбора стратегии педагогического реагирования.	20.
3	Применение теоретических положений, методов и подходов, изученных в рамках Программы.	15.
4	Владение технологиями конструктивной коммуникации, деэскалации и профессионального взаимодействия.	15.
5	Соблюдение профессиональных границ, нормативно-правовых и этических требований.	10.
6	Практическая реалистичность и применимость предложенного решения.	10.
7	Логичность, структурированность и качество представления итоговой работы.	10.
Итого		100.

Предлагаемая система критериев делает оценивание более прозрачным и напрямую связывает итоговую аттестацию с теми профессиональными

действиями, которые заявлены в целях, ожидаемых результатах обучения и матрице компетенций выпускника.

8.4. Уровни достижения результатов

Результаты итоговой аттестации могут интерпретироваться по следующим уровням:

- 90–100 баллов — высокий уровень освоения Программы;
- 75–89 баллов — достаточный уровень освоения Программы;
- 50–74 балла — базовый уровень освоения Программы;
- менее 50 баллов — недостаточный уровень освоения Программы.

Высокий и достаточный уровни свидетельствуют о сформированности профессиональных компетенций, позволяющих слушателю применять полученные знания и навыки в профессиональной деятельности. Базовый уровень свидетельствует о достижении минимально необходимого результата обучения, при котором отдельные профессиональные действия требуют дальнейшего совершенствования.

Недостаточный уровень означает, что результаты обучения по Программе не достигнуты в требуемом объеме, а слушатель не продемонстрировал необходимую степень сформированности профессиональных компетенций.

8.5. Итоги оценивания

Слушатели, успешно освоившие Программу и прошедшие итоговую аттестацию, получают сертификат о повышении квалификации установленного образца в соответствии с требованиями организации, реализующей Программу.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или не выполнившие предусмотренные Программой виды учебной работы, признаются не освоившими Программу в полном объеме. Порядок повторного прохождения итоговой аттестации, оформления результатов обучения и выдачи документов определяется внутренними документами организации, реализующей Программу, и действующими требованиями к курсам повышения квалификации педагогов.

Результаты оценивания могут использоваться для планирования посткурсового сопровождения слушателей, определения направлений дальнейшего профессионального развития и оказания адресной методической поддержки по итогам освоения Программы.

9. ПОСТКУРСОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Посткурсовое сопровождение осуществляется в целях обеспечения устойчивости результатов обучения, закрепления сформированных профессиональных компетенций и содействия их практическому применению в деятельности педагогов после завершения освоения Программы. Посткурсовое сопровождение является продолжением

образовательного процесса и направлено на поддержку слушателей в вопросах внедрения полученных знаний, умений и практических инструментов в реальную образовательную практику.

Содержание посткурсового сопровождения определяется целями, задачами, ожидаемыми результатами Программы, а также актуальными профессиональными затруднениями педагогов, возникающими при работе с конфликтными и кризисными ситуациями в образовательной среде.

9.1. Цели посткурсового сопровождения

Посткурсовое сопровождение направлено на:

- закрепление и развитие профессиональных компетенций, сформированных в ходе освоения Программы;
- оказание методической и консультационной поддержки педагогам при применении изученных подходов в практической деятельности;
- сопровождение внедрения инструментов профилактики конфликтов, буллинга, кибербуллинга и кризисных ситуаций в образовательной организации;
- содействие профессиональной рефлексии, обмену опытом и развитию устойчивых практик конструктивного взаимодействия в образовательной среде;
- выявление затруднений, возникающих у выпускников Программы, и оказание адресной профессиональной помощи по их преодолению.

9.2. Основные формы сопровождения

Посткурсовое сопровождение может осуществляться в индивидуальной и групповой формах с использованием очных и дистанционных форматов взаимодействия.

К основным формам посткурсового сопровождения относятся:

- методическое консультирование по вопросам применения материалов Программы в практической деятельности;
- индивидуальные и групповые консультации по сложным педагогическим случаям;
- супервизионные и интервизионные встречи по разбору профессиональных ситуаций;
- участие педагогов в семинарах, круглых столах, мастер-классах, вебинарах и иных мероприятиях по обмену опытом;
- предоставление и обновление учебно-методических, кейсовых и алгоритмических материалов;
- сопровождение внедрения локальных школьных алгоритмов реагирования и профилактических практик;
- информационная поддержка посредством электронных и цифровых каналов взаимодействия.

Такое построение раздела позволяет показать, что посткурсовая работа рассматривается не как формальная коммуникация после курса, а как

системный механизм переноса результатов обучения в профессиональную практику педагога.

9.3. Методическая и консультационная поддержка

В рамках посткурсового сопровождения выпускникам Программы предоставляется методическая помощь по вопросам адаптации и применения полученных знаний и инструментов в условиях конкретной образовательной организации. Методическая поддержка может включать разъяснение алгоритмов действий педагога в типовых и нестандартных ситуациях, помощь в выборе адекватных способов реагирования, сопровождение разработки локальных решений и обсуждение практики применения профилактических мер.

Консультационная поддержка осуществляется по вопросам управления конфликтами, взаимодействия с обучающимися, родителями, коллегами и администрацией, профилактики буллинга и кибербуллинга, первичного реагирования на признаки психологического неблагополучия обучающихся, а также соблюдения профессиональных границ педагога в сложных ситуациях. Консультирование проводится с соблюдением принципов профессиональной этики, конфиденциальности и правомерности использования информации о конкретных случаях.

9.4. Супервизия и профессиональный обмен

Одной из значимых форм посткурсового сопровождения является организация супервизионных и интервизионных встреч, направленных на профессиональный разбор сложных педагогических случаев, развитие рефлексивной позиции педагога и предупреждение повторяющихся ошибок в коммуникации и реагировании.

В ходе таких встреч могут рассматриваться реальные или типовые профессиональные ситуации, анализироваться причины затруднений, обсуждаться альтернативные стратегии действий педагога, способы взаимодействия со специалистами сопровождения и меры по профилактике эмоционального выгорания. Участие в мероприятиях профессионального обмена способствует распространению успешных практик, развитию профессионального сообщества и укреплению культуры конструктивного взаимодействия в образовательной среде.

9.5. Ресурсная и цифровая поддержка

Выпускникам Программы может предоставляться доступ к обновляемым учебно-методическим материалам, кейс-банку педагогических ситуаций, алгоритмам реагирования, памяткам, шаблонам и иным практическим ресурсам, обеспечивающим возможность самостоятельного обращения к содержанию курса после его завершения.

Для реализации посткурсового сопровождения могут использоваться электронная почта, мессенджеры, онлайн-платформы, сервисы видеосвязи и иные цифровые каналы взаимодействия, применяемые организацией, реализующей Программу. Использование цифровых форматов повышает

доступность сопровождения, обеспечивает оперативность обратной связи и позволяет поддерживать профессиональное взаимодействие со слушателями независимо от территории их профессиональной деятельности.

9.6. Ожидаемый эффект посткурсового сопровождения

Реализация посткурсового сопровождения способствует закреплению результатов обучения, повышению качества применения педагогами полученных компетенций в практической деятельности и формированию устойчивых профессиональных моделей реагирования на конфликтные и кризисные ситуации.

Посткурсовое сопровождение также создает условия для более осознанного внедрения профилактических и восстановительных практик, развития профессиональной устойчивости педагогов и совершенствования внутришкольных механизмов обеспечения психологической безопасности образовательной среды. Таким образом, посткурсовое сопровождение выступает важным элементом качества Программы и непрерывного профессионального развития педагогических работников.

10. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

- | | | |
|---|--|---|
| 1 | Закон РК «Об образовании» | — |
| | 2007 https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z070000319 | |
| 2 | Закон РК «О статусе педагога» | — |
| | 2019 https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z1900000293 | |
| 3 | Закон РК «О правах ребенка в Республике Казахстан» | — |
| | 2002 https://adilet.zan.kz/rus/docs/Z020000345 | |
| 4 | Правила деятельности психологической службы в организациях среднего образования | — |
| | 2022 https://adilet.zan.kz/rus/docs/V2200029288 | |

КАЗАХСТАНСКАЯ НАУЧНАЯ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЛИТЕРАТУРА

- | | |
|---|--|
| 5 | Аймаганбетова, К. А. <i>Психология и педагогика межличностных отношений в образовательной среде</i> — Алматы, 2018. |
| 6 | Жумагулова, Г. С. <i>Педагогическая конфликтология: теория и практика</i> — Алматы: КазНПУ им. Абая, 2019. |
| 7 | Құдиярова А. <i>Дау-дамайды басқару: әдістемелік құрал</i> . — Алматы, 2021. — 16 б. |
| 8 | Құдиярова А. <i>Үнсіз педофилия: оқу құралы</i> . — Алматы, 2023. — 196 б. ISBN |
| 9 | Құдиярова А. <i>Психоанализ негіздері: оқу құралы</i> . — Алматы: Нұрай-Принт, 2024. — 360 б. ISBN 978-601-7015-69-5 |

<https://kaspi.kz/shop/p/anna-kudijarova-psihoanaliz-neg-zder--134549360/>

- 10 Кудиярова А. **Арабески: психологические эссе.** — Алматы: Нұрай-Принт, 2025. — Авторское издание. (каталог Национальной академической библиотеки РК) <https://nabrk.kz>
- 11 Тажибаева, С. К. *Психологическое сопровождение подростков группы риска* — Алматы, 2020.
- 12 Сарсембаева, А. Т. *Психологическая служба в школе: организация и сопровождение обучающихся* — Алматы, 2021.
- 13 Национальная академия образования им. И. Алтынсарина *Методические рекомендации по профилактике буллинга в школах РК* — Астана, 2022 <https://nao.kz>
- 14 НЦПК «Өрлеу» *Методические рекомендации по развитию профессиональных компетенций педагога* — Астана, 2023 <https://orleu-edu.kz>

РУССКОЯЗЫЧНЫЕ ИЗДАНИЯ КЛАССИКОВ ПСИХОАНАЛИЗА

- 11 Зигмунд Фрейд *Введение в психоанализ. Лекции* — М.: АСТ, 2018.
- 12 Зигмунд Фрейд *Психопатология обыденной жизни* — М.: АСТ, 2015.
- 13 Зигмунд Фрейд. *Толкование сновидений* — М.: Эксмо, 2020.
- 14 Зигмунд Фрейд. *Я и Оно* — М.: Эксмо, 2017.
- 15 Карл Густав Юнг. *Архетип и коллективное бессознательное* — М.: АСТ, 2019.
- 16 Карл Густав Юнг. *Психологические типы* — М.: АСТ, 2021.
- 17 Анна Фрейд. *Психология Я и защитные механизмы* — СПб.: Питер, 2016.
- 18 Карен Хорни. *Невротическая личность нашего времени* — М.: Академический проект, 2018.
- 19 Мелани Кляйн. *Развитие психоанализа* — М.: Когито-Центр, 2014.

СОВРЕМЕННАЯ ПРИКЛАДНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

- 20 Маршалл Розенберг. *Ненасильственное общение* — Киев: София, 2017.
- 21 Томас, К. В.. *Диагностика поведения в конфликте (ТКИ)* — методические материалы, адаптированные издания, 2010–2020.
- 22 Гордон, Т. *Тренинг эффективного учителя* — М.: Ломоносов, 2015.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ (АКТУАЛЬНЫЕ ДОКУМЕНТЫ)

- 23 UNESCO — *School Violence and Bullying Report* — 2019 <https://unesdoc.unesco.org>
- 24 UNICEF — *Child Protection Framework* — 2021 <https://www.unicef.org>

ПРИЛОЖЕНИЯ

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПЕДАГОГА В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный алгоритм предназначен для педагогов организаций среднего образования и определяет последовательность действий при возникновении межличностных, групповых и педагогических конфликтов в образовательной среде.

Цель алгоритма — **предотвращение эскалации конфликта, сохранение психологической безопасности участников и обеспечение конструктивного разрешения ситуации.**

2. ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

2.1. По участникам:

- педагог – обучающийся
- обучающийся – обучающийся
- педагог – родитель
- педагог – педагог / администрация
- группа – группа (классные конфликты)

2.2. По динамике:

- латентный (скрытый)
 - открытый
 - острый (эскалация)
 - хронический (повторяющийся)
-

3. БАЗОВЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПЕДАГОГА

ЭТАП 1. ФИКСАЦИЯ СИТУАЦИИ (ОСОЗНАНИЕ КОНФЛИКТА)

Признаки:

- повышение эмоционального напряжения
- вербальная агрессия
- отказ от сотрудничества
- нарушение правил поведения

Действия педагога:

- сохранять нейтральный тон
- не вступать в эмоциональную конфронтацию
- определить участников и предмет конфликта
- отделить факты от интерпретаций

ЭТАП 2. СНИЖЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАПРЯЖЕНИЯ

Цель:

остановка эскалации конфликта

Техники:

- пауза (stop-intervention)
- мягкая вербализация эмоций
- перевод разговора в нейтральную форму
- снижение громкости речи

Запрещено:

- сарказм
- угрозы
- публичное унижение
- усиление давления

ЭТАП 3. СИТУАЦИОННАЯ ДИАГНОСТИКА

Педагог определяет:

- предмет конфликта
- реальные и скрытые причины
- эмоциональное состояние участников
- уровень риска (низкий / средний / высокий)

Инструменты:

- наблюдение
- уточняющие вопросы
- активное слушание
- фиксация фактов без оценки

ЭТАП 4. ВЫБОР СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ

Тип ситуации

Рекомендуемая стратегия

низкий напряжения	уровень	сотрудничество
средний		компромисс / переговоры
высокий		стабилизация + подключение специалистов
кризисный		немедленная эскалация в психологическую службу

ЭТАП 5. КОММУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШЕНИЕ

Основные техники:

- «Я-высказывания»
- активное слушание
- перефразирование
- уточняющие вопросы
- фиксация договорённостей

Пример структуры разговора:

1. описание факта
2. выражение позиции без обвинений
3. выяснение позиции другой стороны
4. поиск решения
5. фиксация договорённости

ЭТАП 6. СТАБИЛИЗАЦИЯ СИТУАЦИИ

Действия:

- восстановление нормального учебного процесса
- снижение эмоционального напряжения в группе
- контроль поведения участников
- недопущение повторной эскалации

ЭТАП 7. АНАЛИЗ И ПРОФИЛАКТИКА ПОВТОРЕНИЯ

Педагог анализирует:

- причины конфликта
- поведенческие триггеры
- организационные факторы
- собственные действия

Профилактические меры:

- изменение коммуникационных правил
- индивидуальная работа с участниками
- привлечение психолога
- корректировка педагогических подходов

4. ОСОБЫЕ СИТУАЦИИ (РАСШИРЕННЫЙ ПРОТОКОЛ)

4.1. ОСТРЫЙ КОНФЛИКТ (АГРЕССИЯ / УГРОЗЫ)

Действия:

- немедленное прекращение взаимодействия
- обеспечение физической безопасности
- разделение участников
- информирование администрации / психолога

4.2. ГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ (КЛАСС)

- остановка групповой динамики
- перевод в индивидуальные форматы
- выявление лидеров влияния
- работа через классного руководителя

4.3. СКРЫТЫЙ (ЛАТЕНТНЫЙ) КОНФЛИКТ

- наблюдение динамики
- анализ микрогрупп
- выявление исключённых участников
- профилактическое вмешательство

4.4. КОНФЛИКТ С РОДИТЕЛЯМИ

- перевод в формализованную коммуникацию
- фиксация договорённостей
- исключение эмоциональных обвинений

- при необходимости — участие администрации

5. КОММУНИКАТИВНЫЕ ОРИЕНТИРЫ ПЕДАГОГА

Педагог обязан сохранять:

- нейтральность позиции
- уважение к личности
- ориентацию на факт
- контроль эмоционального состояния
- профессиональные границы

6. ОШИБКИ ПЕДАГОГА В КОНФЛИКТЕ (ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ)

- публичное обвинение
- сравнение учеников
- эмоциональная реакция
- игнорирование конфликта
- наказательная реакция без анализа
- вовлечение других учеников как свидетелей давления

7. ИНДИКАТОРЫ УСПЕШНОГО РАЗРЕШЕНИЯ

- снижение эмоционального напряжения
- восстановление коммуникации
- достижение договорённости
- отсутствие повторной эскалации
- сохранение учебного процесса

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Алгоритм обеспечивает системный и воспроизводимый подход к управлению конфликтными ситуациями в образовательной среде и является обязательным инструментом профессиональной деятельности педагога в условиях современной школы Республики Казахстан.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

АЛГОРИТМ ПЕРВИЧНОГО РЕАГИРОВАНИЯ ПРИ КРИЗИСНОМ ПОВЕДЕНИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данный алгоритм определяет последовательность действий педагога при выявлении признаков кризисного поведения у обучающегося, включая:

- эмоциональные срывы
- аутоагрессивные высказывания
- резкую дезорганизацию поведения
- признаки психологического кризиса
- риск деструктивных действий

Цель — **обеспечение безопасности обучающегося и предотвращение эскалации кризисного состояния.**

2. ПОНЯТИЕ КРИЗИСНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Кризисное поведение включает:

- выраженную эмоциональную нестабильность

- потерю поведенческого контроля
- высказывания о бессмысленности жизни
- агрессию к себе или другим
- демонстративные или импульсивные действия
- резкую социальную изоляцию

3. КЛАССИФИКАЦИЯ УРОВНЕЙ РИСКА

Уровень 1 — НИЗКИЙ

- эмоциональная подавленность
- снижение активности
- замкнутость

Уровень 2 — СРЕДНИЙ

- выраженная тревожность
- конфликтность
- вербальные сигналы отчаяния

Уровень 3 — ВЫСОКИЙ (КРИЗИСНЫЙ)

- аутоагрессивные высказывания
- угрозы себе/другим
- потеря контроля поведения

4. БАЗОВЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПЕДАГОГА

ЭТАП 1. ОБНАРУЖЕНИЕ И ФИКСАЦИЯ СИГНАЛОВ

Признаки:

- резкое изменение поведения
- плач, паника, агрессия
- отказ от общения
- фразы: «не хочу жить», «всё бессмысленно»

Действия педагога:

- сохранять спокойствие
- не игнорировать сигналы
- не оценивать и не спорить
- зафиксировать наблюдаемое поведение

ЭТАП 2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ

Приоритет:

физическая и психологическая безопасность обучающегося

Действия:

- исключить доступ к потенциально опасным предметам (при необходимости)
- убрать лишних свидетелей
- снизить внешние раздражители
- обеспечить спокойную обстановку

ЭТАП 3. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

Принципы:

- спокойный голос
- короткие фразы

- отсутствие давления

Техники:

- активное слушание
- отражение эмоций: «я вижу, что тебе очень тяжело»
- паузы
- поддерживающий контакт

Запрещено:

- обесценивание («успокойся», «ничего страшного»)
- угрозы
- морализаторство
- давление

ЭТАП 4. ПЕРВИЧНАЯ ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СТАБИЛИЗАЦИЯ

Цель:

снижение остроты состояния

Методы:

- дыхательная стабилизация (если возможно)
- переключение внимания
- мягкая вербализация эмоций
- присутствие без давления

ЭТАП 5. ОЦЕНКА УРОВНЯ РИСКА

Педагог оценивает:

- наличие аутоагрессивных высказываний
- степень потери контроля
- наличие угроз
- доступность поддержки

Итог:

- низкий / средний / высокий риск

ЭТАП 6. ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

При любом уровне выше низкого:

- информирование педагога-психолога
- уведомление администрации
- при необходимости — социального педагога

ЭТАП 7. ПЕРЕДАЧА СПЕЦИАЛИСТАМ

При высоком риске:

- немедленное подключение психологической службы
- сопровождение обучающегося
- недопущение его изоляции

ЭТАП 8. СОПРОВОЖДЕНИЕ ПОСЛЕ КРИЗИСА

Действия:

- наблюдение динамики состояния
- мягкое возвращение в учебный процесс
- индивидуальная поддержка
- взаимодействие с родителями

5. КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПЕДАГОГА

- спокойствие выше содержания
- поддержка выше оценки
- присутствие выше объяснений
- безопасность выше дисциплины

6. КРИТИЧЕСКИЕ ОШИБКИ ПЕДАГОГА

игнорирование сигналов

публичное обсуждение состояния

давление и угрозы

обесценивание эмоций

оставление обучающегося одного

самостоятельные «психологические интервенции» при высоком риске

7. ИНДИКАТОРЫ УСПЕШНОГО РЕАГИРОВАНИЯ

- снижение эмоционального напряжения
- восстановление контакта
- отсутствие эскалации
- подключение специалистов
- сохранение безопасности

8. ВАЖНОЕ ОГРАНИЧЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЕДАГОГА

Педагог:

- не проводит психотерапию
- не диагностирует клинические состояния
- не заменяет психолога или врача

Его задача — **первичное реагирование и обеспечение безопасности.**

9. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данный алгоритм является обязательным регламентом первичного реагирования в образовательной организации и обеспечивает единый стандарт действий педагогов при кризисных состояниях обучающихся, снижая риски и повышая уровень психологической безопасности в школе.

Приложение 3. Карта анализа педагогического конфликта

Приложение 4. Диагностические материалы (Томас-Килман)

Приложение 5. Кейсы для тренинговой работы