Департамент образования и науки города Москвы

Центральный административный округ

Государственное бюджетное общеобразовательное

учреждение города Москвы «Школа № 2030»

Проектная работа

на тему:

**ПРОВЕДЕНИЕ МАСТЕР-КЛАССА «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ»**

Выполнила: ученица 10 «Б» класса

Палаткина Алёна Васильевна

Руководитель проектной работы:

Синельникова Татьяна Викторовна

Москва, 2023

**Содержание:**

Введение……………………………………………………………………………2

1.Теоретическая часть

1.1. Конфликт……………………………………………………………………….4

1.2. Стратегии поведения в конфликте……………………………………………7

1.3. Тест Томаса–Килманна………………………………………………………..8

1.4. Технологии…………………………………………………………………....10

1.5. Создатель технологий………………………………………………………..12

2. Практическая часть

2.1. Анализ опроса………………………………………………………………...13

2.2. Подготовка и проведение мастер-классов………………………………….18

2.3. Дальнейшие перспективы……………………………………………………21

3. Сроки выполнения……………………………………………………………...21

4. Вывод……………………………………………………………………………22

Литература…………………………………………………………………………23

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы:**

Учащиеся, в частности, юные предприниматели часто сталкиваются с конфликтными ситуациями. Конфликты встречаются абсолютно везде, к примеру – во время школьной деятельности, дома или в обычной жизни.

**Проблема:**

Несмотря на значимость данной темы, большинство ребят не знают, как правильно и эффективно решать конфликтные ситуации. Будучи ученицей «10» предпринимательского класса, было принято решение провести мастер-класс по теме «Управление конфликтом».

**Цель:**

Показать специальные технологии по «Управлению конфликтом» и заинтересовать участников в развитии подобных навыков.

**Продукт:**

Мастер-класс по теме «Управление конфликтом» для учеников «9–10» классов школы №2030.

**Задачи:**

1. Изучить информацию по теме «Управление конфликтом» в открытых источниках.
2. Выяснить, насколько навыки по управлению конфликтом заложены в школьную программу.
3. Проведение мастер-класса «Управление конфликтом».

**Предмет:**

Информирование по теме «Управление конфликтом».

**Объект проекта:**

Технология управления конфликтом.

**Методы проекта:**

Анкетирование, социологический опрос, сравнение, анализ.

**Этапы работы над проектом:**

1. Выбор темы.
2. Сбор материалов и информации по теме.
3. Разработка концепции мастер-класса.
4. Проведение мастер-класса.
5. Анализ проделанной работы.
6. Повторное проведение мастер-класса.
7. Анализ проделанной работы.
8. Защита проекта.

**РАЗДЕЛ I. Теоретическая часть.**

Конфликты существуют с самого происхождения человечества. Эта тема актуальна для каждого из нас. К примеру, для учащихся, работников и т.д. Также теория менеджмента утверждает, что управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. По мнению специалистов в области управления персоналом, в среднем руководители тратят около 20% своего рабочего времени на изучение и улаживание различного рода конфликтов. Изменить отношение к конфликтам практически означает изменить взгляд на жизнь. В трудных ситуациях не всегда нужно искать безупречное решение. Такой поиск не только может поставить нас в безвыходное положение, но и сам по себе может оказаться нецелесообразным. Нужно искать работающее решение, которое «изменит конкретную ситуацию, поведение и мышление». Конфликтным процессом в организации вполне можно управлять. При этом важно помнить, что ни один из стилей разрешения конфликта (будь то конкуренция, сотрудничество, компромисс, уклонение, приспособление) не может быть выделен как самый лучший. Умение управлять конфликтом – это залог успеха. [4]

* 1. **. Понятие конфликт:**

КОНФЛИКТ(англ. *conflict*; от лат. *conflictus —* столкновение) — широкий термин, активно эксплуатирующийся в психологии, социологии, других науках, а также философии и обыденном сознании. В психологии под конфликтом чаще всего понимается актуализированное противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов и даже столкновения самих оппонентов. Сложности точной дефиниции конфликта связаны не только с различиями дисциплинарных подходов, но и с чрезвычайно широким разнообразием самих конфликтов. [2]

СОЦИАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ – это противопоставление субъектов за обладание ограниченными ресурсами. [1]

Данные понятия выделяются в психологии и социологии. Однако, если посмотреть на определение конфликта с практической стороны можно сказать, что КОНФЛИКТ включает в себя следующую формулу: причина + эмоция + повод.

При этом, эмоция может быть как негативной (грусть и печаль, неуверенность, раздражение и зависть, тревога и невинность, чувство вины и безразличие, гнев), так и позитивной (смех и радость, сочувствие и интерес, восторг и восхищение).

**Позитивное влияние** конфликта на личность может проявиться в интенсификации самопознания и социального познания; ослаблении личностной напряженности; создании предпосылок для личностного роста и т. д.; на группу — в поляризации и развитии мнений; повышении сплоченности; повышении эффективности группового взаимодействия; ослаблении внутригрупповой напряженности и прочее. [2]

**Негативное влияние** конфликта на личность может проявиться в повышении личностной напряженности; снижении самооценки, снижении эффективности деятельности, возникновении острых эмоциональных переживаний, ухудшении психической и социальной адаптации и прочее. На группу — в отрицательной групповой динамике, повышении внутригрупповой напряженности, ухудшении общения, снижении эффективности совместной деятельности. [2]

**Виды конфликтов:**

1. Внутриличностный конфликт
2. Межличностный конфликт
3. Внутригрупповой конфликт
4. Межгрупповой конфликт

Конфликт внутриличностный— столкновения интересов, потребностей, влеченийличности, возникающие при условии их примерной паритетности по интенсивности и значимости, но разной направленности. [2]

Конфликт межгрупповой **—** тип конфликтов, в котором в качестве субъектов взаимодействия выступают не отдельные индивиды, а группы. Можно говорить о конфликтах между малыми, большими (в частности, религиозными, классовыми, этническими и др.), формальными, неформальными и т. п. группами. В строгом смысле к конфликтам относятся и те конфликты между отдельными людьми, в которых они выступают как представители и выразители позиций своих групп. [2]

**Типы конфликтов:**

Реальный – конфликт интересов. Может быть трудноразрешим. При достижении одного, второй неизбежно теряет.

Мнимый – конфликт мнений.

Конфликт убеждений – похож на мнения, но находится гораздо глубже.

\*Убеждение – это твердые, осознанные и обдуманные верования, выполняющие роль ориентира. Они направляют поведение и волю и не нуждаются в мотивации — эта сила настолько мощная, что полностью владеет человеком. [5]

**Способы разрешения конфликта:**

1. Переговоры
2. Посредничество
3. Применение силы
4. Арбитраж
5. Применение закона
6. Компромисс
   1. **Стратегии поведения в конфликте:**
7. **Соперничество / конкуренция**

Человек, выбирающий данную стратегию, как правило, оценивает собственные интересы гораздо выше, нежели интересы оппонента. Человек стремится добиться своих интересов в ущерб другому, результаты личные будут высокие, а отношения между людьми могут страдать. При этой стратегии активно используется власть, жесткая позиция.

1. **Уход / избегание**

Эта стратегия характеризуется низкой оценкой своих интересов и интересов оппонента. Стремление избежать конфликта, а оказавшись в нем, отказ от обсуждений и т.д. В ряде случаев такой способ разрешения приемлем, например, при необходимости проанализировать ситуацию, однако это является в некотором смысле откладыванием на более позднее время.

1. **Уступка / сглаживание**

В этом случае человек оценивает интерес соперника выше  
собственного и жертвует личными потребностями. К сглаживанию можно отнести обещания, извинения и т.д. Принесение в жертву собственных интересов ради другого, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом.

1. **Компромисс**

Он характеризуется балансом интересов и поиском вариантов выходов, удобных для обеих сторон. Взаимная уступка, которая позволяет каждой из сторон выйти из конфликта удовлетворенными в той или иной степени. Наиболее частая стратегия завершения конфликтов. Соглашение на основе взаимных уступок.

1. **Сотрудничество / партнерство**

Такая стратегия характеризуется признанием ценности  
межличностных отношений. В этом способе решения каждый  
остается при своем мнении. Здесь необходима третья сторона для более удачного разрешения. Сотрудничество – совместное преодоление возникшего разногласия. Считается наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте.

Чтобы определить, какие стратегии поведения во время конфликта у человека являются ведущими, нужно пройти тест Томаса – Килманна.

**1.3. ТЕСТ Томаса – Килманна** разработанный американскими психологами К. Томасом и Р. Килманном в 1974 году, предназначен для определения предпочитаемого стиля управления конфликтом и измерения выраженности пяти основных типов стиля поведения в межличностном конфликте: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление. [6]

После прохождения данного теста ребятам показывается их результат. Значимость данного текста заключается в том, что учащиеся имеют возможность узнать, какую модель поведения в конфликте они используют чаще всего. Человек решает для себя, нравится ли ему то, как он обычно решает конфликтные ситуации или нет. Особенность теста Томаса – Килманна в том, что результаты теста могут меняться. Если человек хочет скорректировать или изменить результаты теста, у него есть возможности это сделать за счёт понимания результатов, рекомендаций по изменениям.

**Примеры необычных итогов теста Томаса – Килманна.**

Когда у человека нет целей, будет низкое соперничество. Может включаться избегание, так как бороться не за что, нечего добиваться.



Примерно одинаково распределяются баллы в стратегиях – значит есть гибкость переходов, есть равновесие. Но в команде и в жизни важно отстаивать свои цели.



В практике человек сталкивается с тем, что несмотря на знание теории, он не знает, как действовать в жизни. Именно для этого у нас есть конкретные технологии, которые позволяют, работая с мышлением человека, переключить его в конструктивное русло и выйти к конкретным вариантам решения этой ситуации. Технологии работают в коммуникации даже в самых ярких проявлениях конфликта, когда есть конфликт интересов, мнений, убеждений. Цена вопроса очень высока, нужно найти решение конфликта и сохранить межличностные отношения.

**Управление конфликтом** – это удерживание его в рамках, за границами которых возникает угроза для межличностных отношений. Умелое управление в ряде случаев помогает решить конфликтную ситуацию.

Именно поэтому для практики мы взяли два инструмента, которые показывают, каким образом можно решить ситуацию через мышление человека, алгоритмы и конкретику.

**Решение конфликта:**

На практике, для решения конфликта следует снизить эмоцию у оппонента и внести варианты.

С точки зрения коммуникации нужно:

1. Из спора выйти в диалог.
2. Выслушать все аргументы человека.
3. Или повлиять, или вместе найти оптимальный вариант решения ситуации.

**1.4. Технологии**

Для того, чтобы понять человека, мы используем технику:

«Вопрос – поддержка – уточнение».

Для того, чтобы влиять на человека, используем технологии:

1. «Согласие и продвижение»
2. «Трансформер»

**«СОГЛАСИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ»**

1. Я понимаю ваше мнение…
2. Но на самом деле ситуация другая…
3. Мы всё решим.
4. Я предлагаю… (3 варианта решения)

Данная технология состоит из четырех частей: принятие; отделение от того, что человек считает, наша картина мира; позитивное вложение; призыв или предложение. Следуя данной структуре, мы даем человеку понять нашу точку зрения, предлагая ему варианты решения, которые устраивают нас, при этом оставляя ему возможность выбирать.

**«ТРАНСФОРМЕР»**

1. Что вас не устраивает? 1,2,3?
2. Что вы предлагаете? 1,2,3?
3. Собственное мнение, 3-5 цифр, пример, 3 варианта решения.

Эту технологию можно использовать многократно, пока мы не получим желаемого результата. Благодаря множеству вопросов, у нас складывается полная картина мира оппонента, а также со стороны конфликтующего снижается уровень эмоции, что помогает нам перейти в конструктивный диалог.

Подводя итоги, можно сказать, что технологии нам нужны для того, чтобы мы могли решать вопросы, сами не вовлекаясь в него, и не идя за эмоцией человека. Также технологии включают наше мышление (левое и правое полушарие, помогают быстро и четко действовать во время конфликта с выгодной для нас стороны.

**1.5. Создатель технологий**

Влад Акишев.

Бизнес-тренер и генеральный директор консалтинговой компании «Сила Роста». Тренер-практик в области системных решений, управленческой коммуникации, развития стратегического и творческого мышления. За 17 лет он провел более 300 тренингов по всей территории России от Калининграда до Хабаровска. Уникальность его методики заключается в том, что это обучение по технологиям, имеющим устойчивый алгоритм.

«Сочетание устойчивого алгоритма и его использование позволяет любую методику применять практически в любом бизнесе, на базе этого сделать анализ, диагностику и – строить планы по развитию». [7]

**РАЗДЕЛ II. Практическая часть.**

В практической части проекта мне нужно было выявить актуальность темы «Управление конфликтом». А также узнать, на каком уровне она включена в школьную программу.

**2.1. Анализ программы**

Был проведен анализ школьной программы и выяснилось, что она включает в себя такие задачи, как:

1. Распознавать конфликтогенные ситуации и предотвращать конфликты до их активной фазы, выстраивать деловую и образовательную коммуникацию, избегая личностных оценочных суждений. [3]
2. Формирование личностных универсальных учебных действий обеспечивают ценностно-смысловую ориентацию обучающихся (разрешение конфликтов — выявление, идентификация проблемы, поиск и оценка альтернативных способов разрешения конфликта, принятие решения и его реализация). [3]

Следовательно, в школьную программу заложено изучение темы «Конфликт». Проходится данный раздел в «6» классе, повторяется в «10-11» классе.

Конфликты встречаются всегда и везде, задача школы – научить ученика справляться с ними. На уроках обществознания проходят тему «Конфликт», однако это только теория. Для полного владения информацией очень важна практика. На уроках этого нет. Практические знания ребята получают во время реальных конфликтных ситуаций друг с другом. Обычно классные руководители решают данные ситуации, однако, если бы ребята осознано понимали, какие существуют технологии управления конфликтом и как можно их использовать, они бы смогли решать конфликты самостоятельно, правильно и эффективно. Поэтому моей главной целью было научить ребят на практике управлению конфликтом.

Основываясь на результатах проведенного анализа, было принято решение проверить, насколько актуальна, а также в действительности применяема тема «Конфликт».

Было принято решение провести опрос, в котором я задала следующие вопросы:

* + 1. Насколько часто вы сталкиваетесь с конфликтными ситуациями?
    2. Случаются ли у вас разногласия с одноклассниками или учителями во время школьной деятельности?
    3. Изучали ли вы тему «Управление конфликтом» в школе?
    4. Знаете ли вы, что существуют технологии управления конфликтом?
    5. Как вы обычно решаете конфликтные ситуации между вами и учителями?
    6. Как вы обычно решаете конфликтные ситуации между вами и сверстниками?
    7. Важно ли, чтобы в школе обучали, как правильно разрешать конфликты?
    8. Насколько вам интересно углубиться в тему «Управления конфликтом»?

В результате опроса среди учеников «6-11» классов школы №2030, выяснилось:

1. 39,8% опрошенных ответили, что они «часто» или «постоянно» сталкиваются с конфликтами. 38,8% ответили «иногда». Вариант «редко» и «не сталкиваюсь» выбрало только 21,4% людей. Те, кто регулярно встречаются с конфликтными ситуациями находятся в большинстве. Следовательно, мы можем сделать вывод, что данная тема для них актуальна.
2. У 51% людей происходят разногласия с одноклассниками или учителями во время школьной деятельности. 39,8% ответили «случаются, но редко». 9,2% не встречалось с разногласиями.
3. 74,7% ребят ответили, что они не изучали тему «Управление конфликтом» в школе. И только 25,3% встречались с данной темой.
4. При этом 60,6% опрошенных не слышали о существовании технологий управления конфликтом. 39,4% знают о них.
5. Исходя из результатов опроса, самая частая модель поведения во время конфликта между учениками и учителями – это компромисс – 35,4%. 11,1% выбрали «настаиваю на своём». 8,1% – «полагаюсь на мнение учителя» и только 4% стараются избегать решения конфликта. 41,4% людей ответили «зависит от ситуации».
6. Во время конфликтов со сверстниками 38,1% ищут компромисс. 20,6% учащихся настаивают на своём. 3% стараются избегать конфликтные ситуации, только 1% – «полагаются на мнение остальных». 37,1% ответили «зависит от ситуации».
7. 59,6% ответили положительно, однако 35,4% считают, что каждый человек учится этому навыку самостоятельно. 5% опрошенных не видят необходимости в том, чтобы тему «управления конфликтом» проходили в школе.
8. Подавляющее большинство, а именно 64,6% ответили, что им была бы интересна эта тема. 33,3% ответили, что тема «управления конфликтом» им немного интересна. Остальные 2% ответили, что углубляться в тему они бы не хотели.

**Результаты опроса**

В опросе приняло участие более 100 учащихся, а именно ученики «6-11» классов ГБОУ СОШ Школы № 2030.

По результатам проведенного опроса можно сделать вывод, что почти все ученики хотят поближе познакомиться с темой «Управление конфликтом» и узнать различные стратегии поведения в конфликте. Сама тема «Конфликт» недостаточно практикуется учениками. Именно поэтому я решила провести мастер-класс по теме «Управление конфликтом», чтобы дать возможность ребятам понять данный раздел глубже и потренироваться в более эффективном решении конфликтных ситуаций.

**2.2. Подготовка и проведение мастер-классов**

Мастер-класс проводился в 9, 10 классе школы №2030. Его длительность составляла 90 минут не учитывая перерыв. Общее количество участников мастер-класса на первом и втором мероприятии около 50 человек.

Было принято решение разделить мастер-класс на две части: теоретическую и практическую.

Моей задачей было проанализировать информацию, представленную в открытых источниках по теме «конфликт», выделить основные понятия, типы, виды, способы решения конфликтов. Далее подобрать удобное время и позвать участников мастер-класса. Организовать место проведения и договориться со школой телевидения ОДТВ о съёмке моего мероприятия.

Помимо этого, следовало подготовить объяснения не только с научной стороны, но и с практической – как решать на практике конфликтные ситуации. Это требовалось для более точного и полного понимания учениками материала.

**Кейсы**

Для отработки нужно было прописать кейсы, которые состоят из вымышленных, конфликтных ситуаций. Благодаря кейсам ребята могли потренироваться в решении конфликтов с помощью специальных технологий.

1. **Ученик Денис и учитель английского языка Мария Сергеевна.**

Разногласия по баллу оценки, ожидания Дениса выше, чем балл оценки.

Оценка «3», Денис считает, что он сделал работу минимум на 4 балла. Он готовился, вложил время, усилия, ориентировался на работы одноклассников и видел их оценки. Дал развернутый ответ на задание, но не использовал активную лексику и подсматривал по ходу ответа.

Учитель ориентируется на результаты ученика, ранее ответы были объемнее и без ошибок. Оценка является решающей перед итоговым баллом за полугодие.

1. **Дима и Настя.**

В классе Дима занял парту Насти, которая сидела у окна на протяжении полугода. Дима тоже захотел сидеть на этом месте. Пока Настя была на больничном, Дима занял её место и не собираться оттуда пересаживаться.

Настя: «Это мое место. Я заняла его в сентябре первая, учителя привыкли к этой рассадке». (Для Насти место привычное, красивый вид из окна).

Дима: «Это не твоё личное место, пора делиться с одноклассниками. Все хотят место у окна, у меня здесь рядом сидят друзья, я тоже хочу сидеть здесь».

1. **Маша и Саша.**

Девочки сидят за одной партой. На русском языке перед самостоятельной работой нужно принять решение, кто из двоих отсаживается, так как рассадка во время проверочной работы по одному ученику. Никто не хочет уступать, так как на своем месте удобнее, привычнее, комфортнее, можно списать или подсмотреть материал. Саша предлагает пересаживаться на русском языке каждый раз по очереди. Маша не хочет менять свое место. Она предлагает пересаживаться так: на литературе меняет место она, Саша - на русском. Сашу такой вариант не устраивает, так как по литературе самостоятельные 1 раз в месяц, а по русскому - через неделю.

1. **Лиза и родители.**

Родители Лизыне разрешают заниматься ей танцами. Их позиция: она должна вкладывать всё свое время в учебу, танцы – это не вид спорта, закончит школу – пусть танцует.

Позиция **Лизы** - ей нравятся танцы, это часть ее жизни, у нее нет важных экзаменов в этом году. Она готова отказаться от уроков музыки, на которых настаивали родители. С музыкой не хочет связывать жизнь, поэтому она ей никак не пригодится. Танцы пригодятся, стиль танца «Контемпорари», он развивает силу, формирует осанку, увеличивает уровень конкуренции.

1. **Вася и Аня.**

Ребята принимают участие в новогоднем спектакле. Для подготовки у них остался только месяц. После уроков каждый из них занят домашними заданиями, репетиторами, личными делами, практически невозможно найти время после уроков, когда каждый из них может. Позиция учеников: они готовы участвовать, вкладывать свое время в репетиции, их поддерживают завучи. Но учителя математики и естествознания не поддерживают их, не готовы отпускать с уроков для репетиций. Учителя считают, что Вася и Аня сами проявили инициативу, должны находить время вне уроков, по учебе они уже отстают. Особенно недоволен учитель естествознания - Никита Олегович. Анязащищает свою позицию и за себя, и за Васю.

Во всех представленных ситуациях есть конфликтующий и тот, кто решает конфликт, используя знания, полученные в процессе мастер-класса. Участникам предстояло разделиться на команды по три человека и распределить роли: 1 –конфликтующий; 2 – человек решающий конфликт; 3 – эксперт. Далее ребята готовились к защите своей стороны с помощью подготовки фактов, аргументов, цифр. В конечном итоге эксперту предстояло определить, кто из ребят лучше справился со своей задачей. Большое внимание уделялось технологиям.

Помимо кейсов ученики также проходили **тест Томаса – Килманна,** благодаря которому онисмогли узнать, какие у них ведущие стратегии поведения во время конфликта. После получения результатов я подробно пояснила ребятам об итогах, которые у них получились.

**Итоги мастер-класса**

После проведения первого мастер-класса выявились некоторые недостатки. Все эти недочеты были исправлены, после чего было проведено повторное мероприятие с другим классом. По итогам второго мастер-класса мы получили обратную связь с помощью опроса.

В опросе были заданы следующие вопросы:

1. Оцените сегодняшнее мероприятие по шкале от 0 до 10.
2. Что вам больше всего понравилось во время мастер-класса?
3. Скажите, как можно было бы улучшить мастер-класс?
4. Вам понравилась практическая часть и информационная составляющая?
5. Мастер-класс оправдал ваши ожидания?
6. Мероприятие повлияет на достижение ваших целей?

**Анализ опроса**

Практически 70% участников оценили проведенный мастер класс на 10 баллов. Большинство ребят выделяли то, как прошла практическая часть.

В конечном итоге все ребята остались довольны и их ожидания оправдались. 57,1% учеников считают, что мастер-класс повлияет на их дальнейшую жизнь, 42,9% ответили «возможно, повлияет».

**2.3. Дальнейшие перспективы**

В перспективе планируется провести серию мастер-классов по развитию подобных навыков для школьников, чтобы они смогли легче ориентироваться в жизни, использовать эти знания в работе, предпринимательской деятельности, дома.

**3. Сроки выполнения**

1. Проведение интервью по выявлению основной проблемы у подростков/юных предпринимателей с Владом Акишевым, до 26.10.22.
2. Сбор информации по теме «Управление конфликтом» до 20.11.22.
3. Проведение опроса среди учащихся «6-11» классов школы №2030, по выявлению проблемы нехватки знаний в данной теме и интереса в изучении, до 10.01.23.
4. Создание презентации для целевой аудитории, до 10.01.23.
5. Реализация мероприятия среди учеников 10 класса, до 20.01.23.
6. Проведение второго опроса среди участников мастер-класса, до 21.01.23.
7. Анализ проделанной работы, до 01.02.23.
8. Повторное проведение мастер-класса, до 10.02.23.
9. Подведение итогов всей работы, до 20.02.23.
10. Оформление проекта, до 01.03.23.

**4. Вывод**

Исходя из полученных результатов мы выяснили, что тема «Управление конфликтом» актуальна и интересна ученикам. Некоторые отвечали, что данная тема им неважна, однако подавляющее большинство учеников заинтересованы в изучении и углублении в тему «Управление конфликтом».

Проанализировав результаты опроса, мы решили выдвинуть несколько предположений для улучшения результатов будущих мастер-классов. Во-первых, увеличить динамику мероприятия, во-вторых, сократить объём теоретической части и расширить практическую часть.

Полагаю, что мой проект имеет социальное значение и долгосрочные перспективы, так как подобные мастер-классы можно проводить по множеству различных тем, улучшающих работу и жизнь человека. Также в процессе мастер-класса у ребят появляется энтузиазм в получении новых знаний и умений. Запрос в обществе на изучение подобных тем имеется, следовательно, наш проект актуален.

Моей главной целью было показать специальные технологии по «Управлению конфликтом» и заинтересовать участников в развитии подобных навыков. По итогам проделанной работы можно сказать, что цель была достигнута.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Учебник для общеобразовательных организаций по обществознанию. Под редакцией Л. Н. Боголюбова, А. Ю. Лазебниковой, М. Ю. Телюкиной. Москва «Просвещение» 2017 [1]
2. Большой психологический словарь. Под ред. В.В.Давыдова, А.В.Запорожца, Б.Ф.Ломова и др. <https://spbguga.ru/files/03-5-01-005.pdf> (17.02.23) [2]
3. Образовательная программа школы №2030 [https://st.educom.ru/eduoffices/gateways/get\_file.php?id={A64D7039-64EA-9F78-57BD-6FD244996808}&name=ООП-СОО-2022-2024-noyabry.pdf](https://st.educom.ru/eduoffices/gateways/get_file.php?id=%7bA64D7039-64EA-9F78-57BD-6FD244996808%7d&name=ООП-СОО-2022-2024-noyabry.pdf) [электронный ресурс] (Дата обращения 17.02.23) [3]
4. Значимость управлении конфликтом Агафонова М.С., Полянская Е.В. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ // Современные наукоемкие технологии. – 2014. – № 7-2.   
   URL: <https://top-technologies.ru/ru/article/view?id=34438> [электронный ресурс] (Дата обращения 17.02.23) [4]
5. Что такое убеждения и как их изменить. <https://4brain.ru/blog/как-изменить-убеждения/> [электронный ресурс] (Дата обращения 17.02.23) [5]
6. Тест Томаса – Килманна <https://psytests.org/confl/tki.html> [электронный ресурс] [6]
7. Сайт Влада Акишева. Сила Роста <https://akishev.info> [электронный ресурс] [7]