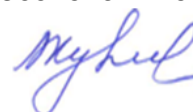


**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**(ФГБОУ ВО «ВГУ»)**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
перевода и профессиональной коммуникации



Л.Г. Кузьмина.  
15.05.2024

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.10 Управление конфликтами в образовательной деятельности**

- 1. Код и наименование направления подготовки:** 44.04.01 Педагогическое образование
- 2. Профиль подготовки/специализации:** Инновационные технологии в языковом образовании
- 3. Квалификация выпускника:** магистр
- 4. Форма образования:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** перевода и профессиональной коммуникации
- 6. Составитель программы:** Кузьмина Лариса Григорьевна, доц., к.п.н.
- 7. Рекомендована:** Научно-методическим советом факультета РГФ, протокол № 8 от 01.04. 2024.
- 8. Учебный год:** 2025-2026 **Семестр(-ы):** 3

**9. Цели и задачи учебной дисциплины:** *Цель* освоения учебной дисциплины - формирование целостного представления о психологических основах управления конфликтами в образовательном пространстве.

*Задачи учебной дисциплины:*

- изучить теорию и методологию конфликтологии, овладеть навыками концептуализации и операционализации современных социальных практик в терминах конфликтологии;
- дать представления о предмете, методах, основных категориях конфликтологии;
- познакомить обучающихся с основными современными конфликтологическими концепциями;
- изучить различные факторы возникновения педагогических конфликтов;
- сформировать у обучающихся знания основных аспектов протекания педагогических конфликтов и механизмов управления конфликтными ситуациями в обществе;
- сформировать у обучающихся навыки управления конфликтными ситуациями и их оперативного разрешения.

**10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:**

Дисциплина «Управление конфликтами в образовательной организации» относится к обязательной части Блока 1. Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям не предъявляются.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:**

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3	Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении в команде на основе учета интересов всех сторон	Знать приемы разрешения конфликтов при деловом общении. Уметь разрешать противоречия в ходе командной работы. Владеть навыками учета интересов всех сторон с целью разрешения конфликтов при деловом общении.
		УК-3.6	Эффективно взаимодействует с участниками образовательного процесса, в том числе участвует в групповых формах учебной работы.	Знать основы эффективного взаимодействия с участниками образовательного процесса. Уметь осуществлять приёмы группового учебного взаимодействия. Владеть навыками групповой учебной работы и коллективного взаимодействия.
ОПК-7		ОПК-7.1	Знает педагогические основы построения взаимодействия с субъектами образовательного	Знать основы эффективного взаимодействия с субъектами образовательного процесса; методы выявления

			<p>процесса; методы выявления индивидуальных особенностей, обучающихся; особенности построения взаимодействия с различными участниками образовательных отношений с учетом особенностей образовательной среды учреждения.</p>	<p>индивидуальных особенностей, обучающихся; Уметь использовать технологии и методы организации взаимодействия участников образовательных отношений. Владеть навыками построения взаимодействия с различными участниками образовательных отношений с учетом особенностей образовательной среды учреждения.</p>
		ОПК-7.2	<p>Самостоятельно использует особенности образовательной среды учреждения и приемы организаторской деятельности для взаимодействия участников образовательных отношений.</p>	<p>Знать особенности образовательной среды учреждения и приемы построения взаимодействия с различными участниками образовательного процесса. Уметь использовать методы и приемы организаторской деятельности для взаимодействия участников образовательных отношений. Владеть навыками планирования и организации взаимодействия участников образовательных отношений.</p>
		ОПК-7.3	<p>Владеет технологиями взаимодействия и сотрудничества с другими участниками образовательного процесса; способами решения проблем при взаимодействии с различным контингентом обучающихся.</p>	<p>Знать технологии взаимодействия и сотрудничества с другими участниками образовательного процесса; способы решения проблем при взаимодействии с различным контингентом обучающихся. Уметь использовать технологии взаимодействия и сотрудничества с другими участниками образовательного процесса. Владеть навыками решения проблем при взаимодействии с различным контингентом обучающихся.</p>

**12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом: 2 ЗЕТ/72 часа.**

**Форма промежуточной аттестации: зачет.**

**13. Трудоемкость по видам учебной работы:**

Вид учебной работы	Трудоемкость
--------------------	--------------

	Всего	По семестрам			
				семестр	
Контактная работа					
в том числе:	лекции				
	практические				
	лабораторные				
	курсовая работа				
Самостоятельная работа					
Промежуточная аттестация					
Итого:					

### 13.1 Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
<b>1. Лекции</b>			
1.1	Феноменология межличностного конфликта	Структура конфликта. Классификация конфликтов. Функции межличностных конфликтов. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Сферы проявления, их причины. Динамика протекания конфликтов.	
1.2	Конфликты в современной образовательной среде	Основные подходы к изучению понятия "образовательная среда". Социальная характеристика современной образовательной среды. Виды образовательной среды.	
1.3	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	Основные теоретические положения. Причины педагогических конфликтов. Структура педагогических конфликтов. Классификация педагогических конфликтов. Функции педагогических конфликтов. Динамика педагогических конфликтов.	
1.4	Виды педагогических конфликтов в образовательной организации	Особенности педагогических конфликтов между педагогами и учащимися. Особенности педагогических конфликтов между учащимися. Особенности педагогических конфликтов между детьми/учащимися и родителями. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель». Особенности педагогических конфликтов между педагогами и администрацией.	
1.5	Психологические особенности поведения личности в конфликте	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии ("конструктивная", "деструктивная", "конформистская") и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки (Модель К.Томаса - Р. Килмена). Индивидуальная предрасположенность к конфликтам.	
1.6	Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации	Профилактика конфликтов путем создания объективных организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению предконфликтных ситуаций, устранению личностных причин конфликтов. Просвещение.	
1.7	Основы успешного разрешения конфликтов в	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы общения, способствующие	

	образовательной организации	разрешению конфликтов: переговоры, посредничество и арбитраж, миротворчество и т.д. Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации.	
<b>2. Практические занятия</b>			
2.1	Феноменология межличностного конфликта	<i>Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов. Методы исследования конфликтности и конфликтных отношений. Особенности применения методов психологии в конфликтологическом исследовании.</i>	
2.2	Конфликты в современной образовательной среде	Место конфликтов в образовательной среде. Основные уровни конфликтов. Система подготовки педагога к взаимодействию в конфликтной образовательной среде.	
2.3	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	Конфликтно-стрессовые ситуации в младших классах. Конфликтно-стрессовые ситуации в работе с подростками. Конфликтно-стрессовые ситуации в работе с учащимися старших классов. Конфликтно-стрессовые ситуации в вузе.	
2.4	Виды педагогических конфликтов в образовательной организации	Особенности педагогических конфликтов между педагогами и учащимися. Особенности педагогических конфликтов между учащимися. Особенности педагогических конфликтов между детьми/учащимися и родителями. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель». Особенности педагогических конфликтов между педагогами и администрацией.	
2.5	Психологические особенности поведения личности в конфликте	Типы конфликтных личностей. Личностные качества, характеризующие конфликтную личность. Конфликутоустойчивость личности, ее сущность, характеристики.	
2.6	Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации	Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации (Д.Корнелиус и С.Фэйр; Дж. Скотт; Д.Дэн; М.Литвак и др.) Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.	
2.7	Основы успешного разрешения конфликтов в образовательной организации	Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликта. Переговорный процесс, его сущность, функции. Психологические механизмы и технологии переговорного процесса. Модель ведения переговоров Р.Фишера и У. Юри. Модель построения взаимоотношений в процессе переговоров (Р.Фишер, С.Браун).	
2.8	Техники разрешения конфликтов в образовательной деятельности	Техника "психологического айкидо" М. Литвака. Посредничество и арбитраж как способы урегулирования конфликтных отношений.	

### 13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)			
		Лекции	Прак. занятия	Сам-ная работа	Всего
01	Феноменология межличностного конфликта	2	2	5	9
02	Конфликты в современной образовательной среде	2	2	5	9
03	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	2	2	5	9

04	Виды педагогических конфликтов в образовательной организации	2	2	5	9
05	Психологические особенности поведения личности в конфликте	2	2	5	9
06	Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации	2	2	5	9
07	Основы успешного разрешения конфликтов в образовательной организации	4	2	5	11
08	Техники разрешения конфликтов в образовательной деятельности	0	2	5	7
	<b>Итого:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>72</b>

#### **14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимся аудиторных занятий (лекций, семинарских и практических занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 40 часов.

Самостоятельная учебная деятельность обучающихся по дисциплине предполагает изучение и конспектирование рекомендуемой преподавателем литературы по вопросам практических занятий (приведены выше), самостоятельное освоение понятийного аппарата (выполнение понятийных диктантов на практических занятиях) и подготовку к текущим аттестациям (контрольным работам, выполнению практических заданий).

Вопросы практических занятий обсуждаются на занятиях в виде устного опроса – индивидуального и фронтального. При подготовке к практическим занятиям, обучающимся важно помнить, что их задача, отвечая на основные вопросы плана занятия и дополнительные вопросы преподавателя, показать свои знания и кругозор, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки, умение отстаивать свою профессиональную позицию. В ходе устного опроса выявляются детали, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными студентами в ходе учебных занятий. Тем самым опрос выполняет важнейшие обучающую, развивающую и корректирующую функции, позволяет студентам учесть недоработки и избежать их при подготовке к экзамену.

Конспектирование рекомендуемых преподавателем литературных источников предназначено для более глубокого и осмысленного усвоения обучающимися теоретического материала. Одна из главных задач обучающегося – научиться отбирать из психологического текста главные мысли и положения. Конспект не должен сводиться ни к сплошному переписыванию рекомендованного источника, ни к его тезисному изложению, напоминающему план. Конспектированию подлежат статьи из научных журналов и сборников статей, главы (параграфы) учебников, учебных пособий, монографий. При подготовке конспекта обязательно указывается автор книги (статьи), место и год издания, страницы, на которых расположен конспектируемый текст в источнике. Поощряются сопровождающие конспект комментарии студента, представление основных идей в форме схем или таблиц.

Подготовка к понятийным диктантам требует от обучающихся нахождения и усвоения определений ключевых понятий изучаемой темы (рекомендуются преподавателем к семинарским и практическим занятиям). Для этого целесообразно использовать как конспекты лекций или литературных источников, рекомендованных

для подготовки к семинарским и практическим занятиям, так и обращение к психологическим словарям.

Все выполняемые обучающимися самостоятельно задания (конспекты литературных источников, выполнение понятийных диктантов, контрольных работ, практических заданий) подлежат последующей проверке преподавателем с использованием определенных критериев. Результаты текущих аттестаций учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (экзамена).

## 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

### а) основная литература:

№ п/п	Источник
01	Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. - URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=590258">http://znanium.com/bookread2.php?book=590258</a>
02	Шарков Ф.И., Сперанский В.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / Ф.И. Шарков. - М.: Издательство Торговая корпорация 'Дашков и К-', 2015. - 240 с.
03	Мандель Б.Р. Возрастная психология: учеб. пособие / Б.Р. Мандель. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. - 352 с. - URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=891792">http://znanium.com/bookread2.php?book=891792</a>

### б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
04	Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / М.Ю. Зеленков - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 324 с. - URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=415117">http://znanium.com/bookread2.php?book=415117</a> , ЭБС 'Знаниум'.
05	Козырева Г.И. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / Г.И. Козырева - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=420956">http://znanium.com/bookread2.php?book=420956</a> , ЭБС 'Знаниум'
06	Фесенко О. П., Колесникова С.В. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки): практикум [Электронный ресурс] / О.П. Фесенко, С.В. Колесникова. - М.: ФЛИНТА, 2014. - 128 с. - URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=458059">http://znanium.com/bookread2.php?book=458059</a> , ЭБС 'Знаниум'.

### в) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
07	ЭБС Университетская библиотека online. – URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
08	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>
09	Электронный курс «Психологическая служба в системе образования». – URL: <a href="https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=22228">https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=22228</a> (портал «Электронный университет ВГУ». – Moodle: URL: <a href="http://www.edu.vsu.ru/">http://www.edu.vsu.ru/</a> )

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
01	Вачков И.В. Групповые методы в работе школьного психолога : учеб.-метод. пособие / И.В. Вачков. – Москва : Ось-89, 2009. – 176 с. – URL: <a href="http://psylib.org.ua/books/vachk01/txt00.htm">http://psylib.org.ua/books/vachk01/txt00.htm</a>
02	Корытченкова Н.И. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Н.И. Корытченкова. – Кемерово : Кемеровский гос. ун-т, 2012. – 172 с. – URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232660">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232660</a>
03	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ru">http://www.lib.vsu.ru</a>

## 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы

При реализации дисциплины используются следующие образовательные технологии: логическое построение дисциплины, установление межпредметных связей, обозначение теоретического и практического компонентов в учебном материале, актуализация личного и учебно-профессионального опыта обучающихся. Применяются практические занятия: проблемные, дискуссионные, занятия-практикумы и др. На занятиях используются следующие интерактивные формы: деловые игры, групповое обсуждение, метод case-study (анализ и решение профессиональных ситуационных задач).

Применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии в части освоения материала практических занятий, самостоятельной работы по отдельным разделам дисциплины, прохождения текущей и промежуточной аттестации.

Для реализации учебной дисциплины используются следующие информационные технологии, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы:

Медиация и практическая психология: <http://conflictology.spb.ru/>

Московская школа конфликтологии: <https://conflictmanagement.ru/>

## 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Компьютерный класс для проведения индивидуальных и групповых консультаций, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: специализированная мебель, 15 персональных компьютеров CORE I5-8400 / B365M PRO4 / DDR4 8GB / SSD 480GB / DVI/HDMI/VGA/450Вт / Win10pro / GW2480, интерактивная панель Lumien, 75", МФУ лазерное HP LaserJet Pro M28w(W2G55A).

## 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
01	Феноменология межличностного конфликта	УК-3	УК-3.3, УК-3.6	Контрольная работа
02	Конфликты в современной образовательной среде	ОПК-7	ОПК-7.1, ОПК-7.2 ОПК-7.3	Контрольная работа
03	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	ОПК-7	ОПК-7.1, ОПК-7.2 ОПК-7.3	Контрольная работа
04	Виды педагогических конфликтов в образовательной организации	УК-3 ОПК-7	УК-3.3, УК-3.6 ОПК-7.1, ОПК-7.2 ОПК-7.3	Контрольная работа
05	Психологические особенности поведения личности в конфликте	ОПК-7	ОПК-7.1, ОПК-7.2 ОПК-7.3	Контрольная работа
06	Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации	ОПК-7	ОПК-7.1, ОПК-7.2 ОПК-7.3	Контрольная работа



№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
07	Основы успешного разрешения конфликтов в образовательной организации	УК-3 ОПК-7	УК-3.3, УК-3.6 ОПК-7.1, ОПК-7.2 ОПК-7.3	Контрольная работа
Промежуточная аттестация – зачет				Перечень вопросов и практических заданий

## 20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

### 20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: контрольных работ.

#### Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.1

**Тема:** Феноменология межличностного конфликта.

Вопросы для устного обсуждения:

- 1 Основные теоретические положения конфликтов
- 2 Классификация и структура различных типов конфликтов
- 3 Конструктивная и деструктивная функции конфликтов
- 4 Причины и динамика конфликтов
- 5 Методы исследования конфликтов

Практическое задание:

- 1 Составить соотношение основных понятий в конфликте. Составить формулу конфликта
- 2 Составить схему «динамика конфликта»
- 3 Соотнести причины и функции конфликта

#### Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.2

**Тема:** Конфликт в современной образовательной среде

Вопросы для устного обсуждения:

- 1 Основные подходы к изучению понятия «образовательная среда»: как совокупность возможностей, как средство, как предмет, как объект экспертизы и мониторинга.
- 2 Место конфликтов в образовательной среде

Практическое задание:

Организованная дискуссия на тему: «Состояние системы подготовки педагога к взаимодействию в конфликтной образовательной среде»

#### Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.3

**Тема:** Особенности протекания конфликтов в образовательной среде

Вопросы для устного обсуждения:

- 1 Положения определяющие причины педагогических конфликтов
- 2 Конфликтно-стрессовые ситуации на разный уровень образования

Практическое задание:

Решение кейсов. Например,

### Ситуация 1

На перемене группа учащихся 8 класса зашла в кабинет физики. Там стояли приборы для проведения лабораторной работы. Ребята стали их рассматривать. Учитель услышал голоса ребят и вышел из лаборантской. Дабы дети ничего не испортили, он решил выгнать их из кабинета. Учитель на повышенных тонах стал кричать на ребят, потому что они хотели остаться в кабинете. Чтобы дальше не провоцировать конфликт с учителем ребята направились к выходу. В след мальчишкам учитель бросил фразу: "*Чтобы до звонка я вас в кабинете вообще не видел!*" и пнул последнему выходящему мальчику ногой под зад. Это был ученик Виталия, самый маленький мальчик в классе. Его реакция на данное действие учителя была незамедлительной. Виталия резко развернулся и забежал обратно в класс. Он схватил стул и замахнулся на учителя физики. В глазах мальчика в этот момент явно прослеживалась огромная обида и желание отомстить. Между Виталеем (В) и учителем физики (УФ) завязалась словесная перепалка:

*УФ - Стой! Да как ты смеешь!!! Немедленно опусти стул на место!*

*В - Да вы офигели! Вы не имеете право меня трогать! Что я вам такого сделал?!*

*УФ - Не смей со мной пререкаться!*

*В - Конечно! Сейчас просто двину вам в ответку!*

*УФ - Сейчас же пошли к директору!!...*

Учитель взял Виталия за руку и повел в кабинет к директору. В кабинете директора школы учитель пояснил произошедшую ситуацию. Виталий стоял молча и слушал. Директор отпустила учителя, т.к. прозвенел звонок на урок. Директор школы дипломатично объяснила Виталию, что он в данной ситуации был не прав, что это заслуженный учитель и не стоит так агрессивно реагировать.

Социальному педагогу директор дал задание разобраться в данной ситуации. С учителя физики и с Виталия были взяты объяснительные (см. приложения 1,2). С Виталием была проведена беседа социальным педагогом на повышенных тонах. Ему было сказано, что он был абсолютно не прав в данной ситуации, что он не имел права проявлять свою агрессию. Чтобы впредь такого не повторилось, социальный педагог пообещал следить за Виталием и, если вдруг мальчик что-либо "выкинет", его поставят на учет в комиссию по делам несовершеннолетних.

Больше никаких действий по данной ситуации не предпринималось.

### Ситуация 2:

Из-за того, что ученик 8 класса Виталий на протяжении 2 недель не посещает уроки, учитель русского языка и литературы вызвала мать мальчика в школу на беседу. Школу мальчик посещает, но данные уроки игнорирует. Разговор учителя (У) и мамы (М) состоялся в присутствии Виталия (В).

*У - Здравствуйте! Ваш сын игнорирует мои уроки уже длительный период, в то время как в школе я его постоянно вижу. На контакт он не идет. Попыталась у него выяснить, почему он не посещает мои занятия, на что он со словами "потому что вокруг одна несправедливость" разворачивается и уходит.*

*М - И что ты мне можешь сказать по этому поводу?!*

*В - Не буду я к ней на уроки ходить! Она неадекватная! Постоянно орет, унижает! И вообще в этой школе все припадочные!*

*У - Ну что ты наговариваешь? Такого быть вообще не может! Можете сами убедиться. У нас кстати сейчас как раз у них урок.*

*М - Конечно, с удовольствием по присутствию. У меня нет оснований не доверять своему сыну.*

Начало урока было обычным. В процессе урока, дети стали выкрикивать с места ответы на вопросы учителя. Это стало раздражать учителя. Её интонация стала повышаться. Учитель стала делать замечания детям:

*У - Что тут не понятного!? Неужели так сложно поднять руку, а не орать с места!*

В это время девочка делала упражнение у доски. Учитель сделала ей замечание:

*У - Ну что ты тупишь?! Здесь все элементарно просто! Если сейчас не сделаешь, схлопочешь двойку! И о хорошей оценке за четверть сможешь только мечтать!*

Девочка стояла, опустив голову вниз и тихо плакала. Все это время мама Виталия за этим наблюдала. Когда девочка заплакала, она встала с места и обратилась к учителю:

*М - Извините, что вмешиваюсь! Но смотреть дальше на все это уже нет терпения. Вы можете вести себя сдержанней, у вас же как-никак педагогическое образование!*

*У - Вы ничего не понимаете! Вам бы на мое место, я бы посмотрела, как вы бы заговорили!!!*

*М - Ну уж точно не орала бы как Вы! Вы о психике детей подумайте! Что вы делаете!? Это же дети...*

*У - Ну да, все горазды судить со своей колокольни...Как с ними иначе, если они ничего не понимают, как не объясняй!*

*М - Я вижу, что вы явно не по призванию пошли работать. Кто вам вообще диплом выдал!? Теперь я понимаю почему мой сын к вам идти не хочет. Может медикаментозная помощь вам бы помогла не быть столь агрессивной! Вы к психиатру не пробовали обратиться?*

*У - Да Вы!!! Да как Вы!!! ....*

Учитель схватилась за сердце и села на стул. Мама мальчика вызвала скорую помощь и оказала первую медицинскую помощь. Учителя увезли с сердечным приступом. При беседе директора школы с мамой мальчика им было предложено перевестись в другую школу. Через неделю Виталия обучался уже в другой школе этого города. Там не было зафиксировано никаких инцидентов с участием этого мальчика.

Для решения этого кейса необходимо ответить на следующие вопросы:

Работающие над данным кейсом делятся на 3 группы (задания заранее выдаются для подготовки). Каждая группа отвечает на свой блок заданий и вопросов. Так же есть общие вопросы для всех групп. По окончании работы над кейсом каждая из групп должна оформить письменный вариант решения кейса. Осуществляется доклад результатов решения. Производится общее обсуждение решения. По ходу обсуждения производятся дополнения в письменное решение кейса. По окончании решения прикладываются к кейсу.

Группа 1:

1. Выявите педагогическую проблему данного кейса. Сформулируйте ее.
2. Каково ваше отношение к содержанию данной проблемы?
3. Каковы возможные причины возникновения данной проблемы?
4. Оцените актуальность данной проблемы.
5. Решена ли были конфликтные ситуации? Предложите ваши варианты решения этой проблемы.

Группа 2:

1. Проанализируйте действия учителя физики. Ваши предположения по поводу их причины. Пытался ли он избежать конфликта с учеником? (исп. приложение)
2. Проанализируйте действия Виталия в ситуации с учителем физики. Предложите варианты причин данной реакции. (исп. приложения 3-7)
3. Проанализируйте действия директора школы по решению первой ситуации. Предложите ваши варианты урегулирования этого конфликта от лица директора.
4. Проанализируйте действия социального педагога.
5. Решена ли была проблема? Предложите ваши варианты решения этой проблемы.

Группа 3:

1. Проанализируйте действия учителя русского языка и литературы. Корректно ли было ее поведение? Оцените профессионализм и умение урегулировать конфликтные ситуации. (исп. приложения 3-7)
2. Проанализируйте действия Виталия во второй ситуации. Имеется ли связь его поведения с первой ситуацией? Каковы возможные причины его поведения? (исп. приложения 3-7)
3. Проанализируйте действия мамы Виталия. Корректно ли было ее поведение? Оцените ее конфликтность. Предложите варианты бесконфликтного решения данной проблемной ситуации.
4. Проанализируйте действия директора школы во второй ситуации. Какие варианты ее действий возможны для более эффективного урегулирования данной ситуации?
5. Решена ли была проблема? Предложите ваши варианты решения этой проблемы.

Общие задания каждой группе:

6. Проанализируйте: какие чувства вызвала у вас работа над кейсом. Что нового вы открыли, исследуя данную тему. Чему научила вас данная работа?
7. Оформите письменный вариант решения кейса (3 – 5 страничек). Аргументируйте свое решение.

### **Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.4**

**Тема:** Виды педагогических конфликтов в образовательной организации

Вопросы для устного обсуждения:

1. Особенности педагогических конфликтов между педагогами и учащимися
2. Особенности педагогических конфликтов между учащимися
3. Специфика протекания педагогических конфликтов между учащимися и родителями
4. Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель»
5. Особенности педагогических конфликтов между педагогами и администрацией.

Практическое задание:

Сообщение по теме «Виды педагогических конфликтов в образовательной организации». Каждый обучающийся выбирать себе конкретный вид педагогических конфликтов и готовит сообщение в соответствии со следующими критериями:

- объем от 1 до 3-х страниц печатного текста (без учета титульного листа и списка использованных источников);
- сообщение готовится по одному конкретному вопросу и посвящается более глубокому его изучению;

- для подготовки сообщения по конкретной теме обычно используют один источник информации по конкретной теме, которая отличается актуальностью и новизной;

- при подготовке сообщения необходимо ориентировать на следующие этапы: подбор и изучение основных источников информации по заданной теме; выбор наиболее актуальной информации; обработки и систематизация информации; написание сообщения;

- типовая структура сообщения: титульный лист, основная часть, список использованных источников.

### **Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.5**

**Тема:** Психологические особенности поведения личности в конфликте

Вопросы для устного обсуждения:

- 1 Модели поведения личности в конфликте
- 2 Стратегии и тактики поведения в конфликте

Практическое задание:

- 1 Решение конфликтных ситуаций (обучающиеся самостоятельно формулируют ситуацию в рамках педагогического взаимодействия)
- 2 Индивидуальное тестирование «Тест Томаса-Килманна»
- 3 Составление заключения и рекомендаций в соответствии с результатами теста

### **Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.6**

**Тема:** Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации

Вопросы для устного обсуждения:

- 1 Профилактика конфликтов
- 2 Создание психологически безопасной и комфортной образовательной среды
- 3 Техники эффективной коммуникации

Практическое задание:

Занятие с элементами тренинга «Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации»

### **Комплект заданий для контрольной работы по теме 2.7**

**Тема:** Основы успешного разрешения конфликтов в образовательной организации

Вопросы для устного обсуждения:

- 1 Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов
- 2 Переговоры как способ разрешения конфликтов
- 3 Модели ведения переговоров
- 4 Модель построения взаимоотношений

Практическое задание:

Решение педагогических конфликтов (Никулин И.В. Педагогическая конфликтология: учебное пособие / И.В. Никулин. – Самара: Самарский университет, 2016. – 72 с.)

Описание технологии проведения.

Текущие аттестации проводятся в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета – в форме контрольных работ. Критерии оценивания приведены ниже. Контрольные работы выполняются во время аудиторных занятий в виде устных ответов и письменных работ с последующей проверкой преподавателем.

Результаты текущих аттестаций учитываются преподавателем при проведении промежуточной аттестации (зачета).

В условиях применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий все выполняемые задания текущих аттестаций (контрольные работы) обучающиеся вывешивают для проверки в личных кабинетах в электронном курсе «Управление конфликтами в образовательной организации».

Требования к выполнению заданий (шкалы и критерии оценивания).

**Критерии оценки компетенций (результатов обучения) при текущей аттестации (контрольной работе):**

– оценка «отлично» выставляется, если не менее чем на четыре пятых всех заданий контрольной работы даны правильные, полные и глубокие ответы, раскрывающие уверенное знание студентом понятий, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; высокую сформированность у него аналитико-синтетических операций и их успешное применение при изложении изучаемого материала; умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, а также представлять собственную профессиональную позицию;

– оценка «хорошо» выставляется, если не менее чем на две трети всех заданий контрольной работы даны правильные, полные и глубокие ответы, раскрывающие достаточное знание студентом понятий, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; хорошую сформированность у него аналитико-синтетических операций и в целом их адекватное применение при изложении изучаемого материала; хорошо или недостаточно сформированное умение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, а также недостаточную ясность собственной профессиональной позиции;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если правильно выполнено не менее половины всех заданий контрольной работы, при этом допускается недостаточная полнота и глубина ответов, в которых студентом продемонстрирован необходимый минимум знаний понятий, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; слабая сформированность у него аналитико-синтетических операций, затруднения в их применении при изложении изучаемого материала; фрагментарное использование теоретических знаний при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной профессиональной позиции;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если с минимально необходимым уровнем решения выполнено менее половины всех заданий контрольной работы, ответы демонстрируют незнание или поверхностное знание студентов понятий, принципов, фактов, содержащихся в конкретных материалах по теме; несформированность у него аналитико-синтетических операций; неумение использовать теоретические знания при трактовке и объяснении практических ситуаций, несформированность собственной профессиональной позиции.

**Количественная шкала оценок:**

– оценка «отлично» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 80% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критерию оценки «отлично»;

– оценка «хорошо» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 66% и не более 79% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «отлично» или «хорошо»;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если безошибочно выполнено не менее 50% и не более 65% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «хорошо» или «удовлетворительно»;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если безошибочно выполнено менее 50% заданий контрольной работы, качество решения которых соответствует критериям оценки «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

## 20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет) осуществляется с помощью следующих оценочных средств: теоретических вопросов.

№	Вопросы к промежуточной аттестации (зачет)
1	Структура конфликта. Классификация конфликтов
2	Функции межличностных конфликтов
3	Основные подходы в изучении межличностных конфликтов
4	Сферы проявления, их причины
5	Динамика протекания конфликтов
6	Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов
7	Методы исследования конфликтности и конфликтных отношений
8	Особенности применения методов психологии в конфликтологическом исследовании
9	Основные подходы к изучению понятия «образовательная среда»
10	Социальная характеристика современной образовательной среды
11	Виды образовательной среды
12	Место конфликтов в образовательной среде.
13	Основные уровни конфликтов.
14	Состояние системы подготовки педагога к взаимодействию в конфликтной образовательной среде.
15	Основные теоретические положения.
16	Причины педагогических конфликтов.
17	Структура педагогических конфликтов.
18	Классификация педагогических конфликтов.
19	Функции педагогических конфликтов.
20	Динамика педагогических конфликтов.
21	Конфликтно-стрессовые ситуации в младших классах.
22	Конфликтно-стрессовые ситуации в работе с подростками.
23	Конфликтно-стрессовые ситуации в работе с учащимися старших классов.
24	Конфликтно-стрессовые ситуации в вузе.
25	Особенности педагогических конфликтов между педагогами и учащимися.
26	Особенности педагогических конфликтов между учащимися.
27	Особенности педагогических конфликтов между детьми/учащимися и родителями.
28	Особенности педагогических конфликтов в диаде «педагог-педагог» и «педагог-родитель».

29	Особенности педагогических конфликтов между педагогами и администрацией.
30	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии ("конструктивная", "деструктивная", "конформистская") и их характеристика.
31	Стратегии поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки (Модель К.Томаса - Р. Килмена).
32	Индивидуальная предрасположенность к конфликтам.
33	Типы конфликтных личностей.
34	Личностные качества, характеризующие конфликтную личность. Конфликтоустойчивость личности, ее сущность, характеристики.
35	Профилактика конфликтов путем создания объективных организационно-управленческих и социально-психологических условий, препятствующих возникновению предконфликтных ситуаций, устранению личностных причин конфликтов.
36	Просвещение. Обучение техникам эффективной коммуникации в конфликтной ситуации (Д.Корнелиус и С.Фэйр; Дж. Скотт; Д.Дэн; М.Литвак и др.)
37	Укрепление психологического здоровья личности и профилактика стрессов.
38	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
39	Формы общения, способствующие разрешению конфликтов: переговоры, посредничество и арбитраж, миротворчество и т.д.
40	Переговоры как способ конструктивного разрешения конфликта.
41	Переговорный процесс, его сущность, функции.
42	Психологические механизмы и технологии переговорного процесса.
43	Модель ведения переговоров Р.Фишера и У. Юри.
44	Модель построения взаимоотношений в процессе переговоров (Р.Фишер, С.Браун).
45	Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации.
46	Техника "психологического айкидо" М.Литвака.
47	Посредничество и арбитраж как способы урегулирования конфликтных отношений.

#### Описание технологии проведения

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования. В контрольно-измерительные материалы включаются два теоретических вопроса, позволяющие оценить уровень полученных знаний, умений, навыков.

В условиях применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий зачет проводится с использованием портала «Электронный университет ВГУ» – Moodle: [URL:http://www.edu.vsu.ru/](http://www.edu.vsu.ru/), электронный курс «Управление конфликтами в образовательной организации».

Требования к выполнению заданий (шкалы и критерии оценивания).

Для оценивания результатов обучения на экзамене используются следующие **показатели**:

1) знание учебного материала и категориального аппарата (верное и глубокое изложение понятий, фактов, закономерностей); этических аспектов профессиональной деятельности педагога-психолога;

2) знание основных направлений деятельности педагога-психолога в системе образования и ее современного состояния; базовых диагностических, консультативных, психокоррекционных технологий, позволяющих решать типовые задачи в системе образования, основных подходов к психологическому воздействию



на индивида, группы и сообщества, профессионально-этических норм и принципов работы педагога-психолога;

3) знание стандартных базовых процедур оказания психологической помощи ребенку, родителю, педагогу как субъекту образовательного процесса, методологических и методических основ составления консультативных, развивающих и психокоррекционных программ;

4) умения анализировать различные методы и приемы практической работы психолога с позиций их преимуществ и ограничений в конкретной сфере профессиональной деятельности, анализировать и прогнозировать запросы общества к психологической и педагогической науке;

5) умения иллюстрировать ответ примерами, фактами психологической феноменологии, данными научных исследований, излагать материал в процессе ответа логически последовательно, профессионально грамотно, делать полные и обоснованные выводы;

6) владение навыками постановки прикладных задач в области психологии образования, планирования различных направлений деятельности психологической службы в системе образования, анализа деятельности психологической службы образовательной организации с целью ее оптимизации.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется **шкала**: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Повышенный уровень	зачтено
Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Базовый уровень	зачтено
Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понима-	Пороговый уровень	зачтено

<p>ние отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.</p>		
<p>Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p> <p>Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.</p>	<p>–</p>	<p>не зачтено</p>