

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
педагогики и педагогической психологии



Кунаикова Л.А.
22.05.2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.04.01 Управление конфликтами в образовательной организации

1. Код и наименование направления подготовки:
44.04.02 Психолого-педагогическое образование
2. Магистерская программа: Психология образования
3. Квалификация выпускника: магистр
4. Форма образования: очная
5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: педагогики и педагогической психологии факультета философии и психологии
6. Составитель программы: Боровикова Яна Владимировна, доцент, кандидат педагогических наук
7. Рекомендована: НМС факультета философии и психологии, протокол № 1400-05 от 21.05.2025 г.
8. Учебный год: 2026/2027 Семестр(-ы): 3

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Целью освоения учебной дисциплины является: формирование целостного представления о психологических основах управления конфликтами в образовательном пространстве.

Задачи учебной дисциплины:

- изучение современной теории и методологии конфликтологии, овладение 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 оперативного разрешения конфликтами.

10. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Управление конфликтами в образовательной организации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

Специальные требования к входным знаниям, умениям и компетенциям не предъявляются.

Учебная дисциплина «Управление конфликтами в образовательной организации» является предшествующей для следующих дисциплин: «Современные проблемы психологии и педагогики», «Психологическая служба в системе образования», «Социальная психология образования», а также для производственной практики по психолого-педагогическому сопровождению в образовании.

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	Способность управлять проектом на всех этапах его жизнедеятельности	УК-3.3	Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении в команде на основе учета интересов всех сторон	Знать: психологические основы и методы разрешения конфликтов при деловом общении Уметь: разрешать конфликты при деловом общении Владеть: навыками анализа конфликтов в процессе делового общения
ПК-1	Способен организовывать педагогический процесс и деятельность субъектов образовательных отношений	ПК-1.1	Организует деятельность различных субъектов образования	Знать о природе конфликтов; типы конфликтов, исход конфликтных ситуаций Уметь определять тип конфликта и понимать его конструктивные функции; прогнозировать исход конфликтной ситуации; фокусировать свое внимание на выявлении интересов и

				потребностей конфликтующих сторон; выявлять способности к эффективной коммуникации, которая заключается в достижении взаимовыгодного результата для конфликтующих сторон Владеть навыками диагностики конфликта в образовательной организации, предупреждения конфликтных ситуаций и технологиями управления конфликтами
		ПК-1.2	пределяет перспективные направления в организации педагогического процесса, деятельности субъектов образовательных отношений	Знать: психологические методы оценки параметров конструктивной среды; понятие, предмет и систему альтернативного разрешения споров; возможности позитивной коммуникации; теоретические основы и закономерности возникновения, предупреждения и регулирования конфликтов различных видов Уметь: прогнозировать перспективные вектора развития педагогического процесса в бесконфликтной среде (отсутствие деструктивных тенденций); использовать приемы и методы альтернативного разрешения споров в реальных ситуациях образовательного пространства; применять навыки организации психологического тренинга, направленного на снижение конфликтности между субъектами образовательного процесса Владеть: различными переговорными и посредническими процедурами в ходе разрешения конфликтов; способами разрешения межличностных конфликтов различных видов

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

Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен) – зачет.

13. Трудоемкость по видам учебной работы:

Вид учебной работы		Трудоемкость		
		Всего	По семестрам	
			3 семестр	
Аудиторная работа		26	26	
в том числе:	лекции	0		
	практические	26		
	лабораторные	0		
Самостоятельная работа		46	46	

в том числе: курсовая работа	0	0	
Форма промежуточной аттестации (экзамен – 36 час.)	0	0	
Итого:	72	72	

13.1 Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
1. Лекции			
2. Семинарские и практические занятия			
2.1	Феноменология межличностного конфликта	Структура конфликта. Классификация конфликтов. Функции межличностных конфликтов. Основные подходы в изучении межличностных конфликтов. Сферы проявления, их причины. Динамика протекания конфликтов. Методы урегулирования и разрешения межличностных конфликтов. Методы исследования конфликтности и конфликтных отношений. Особенности применения методов психологии в конфликтологическом исследовании.	
2.2	Конфликты в современной образовательной среде	Основные подходы к изучению понятия "образовательная среда". Социальная характеристика современной образовательной среды. Виды образовательной среды. Место конфликтов в образовательной среде. Основные уровни конфликтов. Состояние системы подготовки педагога к взаимодействию в конфликтной образовательной среде.	
2.3	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	Основные теоретические положения. Причины педагогических конфликтов. Структура педагогических конфликтов. Классификация педагогических конфликтов. Функции педагогических конфликтов. Динамика педагогических конфликтов. 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	Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии ("конструктивная",	

	личности в конфликте	"деструктивная", "конформистская") и их характеристика. Стратегии поведения личности в конфликте, их преимущества и недостатки (Модель К.Томаса - Р. Килмена). Индивидуальная предрасположенность к конфликтам. Типы конфликтных личностей. Личностные качества, характеризующие конфликтную личность. Конфликтоустойчивость личности, ее сущность, характеристики.	
2.6	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. 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	Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов. Формы общения, способствующие разрешению конфликтов: переговоры, посредничество и арбитраж, миротворчество и т.д. 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). Деструктивная тактика оппонента и способы ее нейтрализации. 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	Семинары / пр. занятия	Самостоятельная работа	Всего
2.1	Феноменология межличностного конфликта	0	2	4	6
2.2	Конфликты в современной образовательной среде	0	2	6	8
2.3	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	0	4	10	14
2.4	Виды педагогических конфликтов в образовательной организации	0	6	10	16
2.5	Психологические особенности поведения личности в конфликте	0	4	8	12
2.6	Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации	0	4	4	8
2.7	Основы успешного разрешения	0	4	4	8

	конфликтов в образовательной организации				
	Итого:	0	26	46	72

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает не только обязательное посещение обучающимися аудиторных занятий (лекций, семинарских и практических занятий) и активную работу на них, но и самостоятельную учебную деятельность, на которую отводится 46 часов в семестре.

Самостоятельная учебная деятельность обучающихся по дисциплине «Управление конфликтами в образовательной организации» 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
1	Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 301 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=590258
2	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.
3	Мандель Б.Р. Возрастная психология: учеб. пособие / Б.Р. Мандель. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. - 352 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=891792

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
4	Зеленков М. Ю. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / М.Ю. Зеленков - М.: Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2013. - 324 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=415117 , ЭБС 'Знаниум'.
5	Козырева Г.И. Конфликтология: учебник [Электронный ресурс] / Г.И. Козырева - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=420956 , ЭБС 'Знаниум'
6	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: http://znanium.com/bookread2.php?book=458059 , ЭБС 'Знаниум'.

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

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

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Вачков И.В. Групповые методы в работе школьного психолога : учеб.-метод. пособие / И.В. Вачков. – Москва : Ось-89, 2009. – 176 с. – URL: http://psylib.org.ua/books/vachk01/txt00.htm
2	Корытченкова Н.И. Психология и педагогика профессиональной деятельности / Н.И. Корытченкова. – Кемерово : Кемеровский гос. ун-т, 2012. – 172 с. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232660
3	Электронный каталог Научной библиотеки Воронежского государственного университета. – URL: http://www.lib.vsu.ru
4	Электронный курс «Психологическая служба в системе образования». – URL: https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=22228 (портал «Электронный университет ВГУ». – Moodle: URL: http://www.edu.vsu.ru/)

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 практических занятий: проблемные, дискуссионные, занятия-практикумы и др. На занятиях используются следующие интерактивные формы: деловые игры, групповое обсуждение, метод case-stady (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. Обучающиеся используют электронные ресурсы портала «Электронный университет ВГУ» – Moodle:URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=22228>, а именно электронный курс «Управление конфликтами в образовательной организации».

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

Мультимедийная аудитория для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 312): специализированная мебель, мобильный комплекс интерактивного презентационного оборудования с дистанционным управлением IQBoard DVT TN082 82"/, проектор VPL-EX435/STWP-06/1/, ноутбук HP Probook 450 G6.

Лаборатория практической психологии для проведения практических занятий семинарского типа, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 307(4)): специализированная мебель, профессиональный компьютерный полиграф (ПКП) «Диана-04» в базовой комплектации с креслом для полиграфического обследования СКО-02; оборудование для проведения психодиагностического исследования – программный комплекс «Psychometric Expert–9 Practic+ версии»; аппаратно-программный психодиагностический комплекс «Мультипсихометр»; компьютерные психодиагностические методики (Методика экспресс-диагностики Мороз, Методика экспресс-диагностики Сигнал, Психосемантическая диагностика скрытой мотивации (ПДСМ), Ко-терапевтическая система Келли-98, Комплексная социально-психологическая диагностика группы и др.), устройство психофизиологического тестирования «Психофизиолог» УПФТ-1/30-«Психофизиолог», комплект для комплексной аудиовизуальной стимуляции «Профессиональный», аппарат психоэмоциональной коррекции АПЭК-6, цветодинамический проектор «Плазма-250», аппарат аудиовизуальной стимуляции типа «Voyager», прибор биологической обратной связи «Релана»; 1 компьютер Intel Celeron CPU; ноутбук Dell Inspiration, ноутбук ASUS X51RL, ноутбук HP Probook 450 G6; принтер HP Laser Jet 1300; сканер Hewlett Packard, экран для проектора.

Компьютерный класс (кабинет информационных технологий № 2) для проведения индивидуальных и групповых консультаций, аудитория для самостоятельной работы, помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (г. Воронеж, проспект Революции, д. 24, ауд. 303): 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
1	Феноменология межличностного конфликта	ПК-1	ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
2	Конфликты в современной образовательной среде	ПК-1	ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
3	Особенности протекания конфликтов в образовательной среде	ПК-1	ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
4	Виды педагогических конфликтов в образовательной организации	УК-3	УК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
5	Психологические особенности поведения личности в конфликте	ПК-1	ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
6	Основы предупреждения конфликтов в образовательной организации	УК-3, ПК-1	УК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
7	Основы успешного разрешения конфликтов в образовательной организации	УК-3, ПК-1	УК-3.3, ПК-1.1, ПК-1.2	Контрольная работа
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет				Перечень 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 разных уровня 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 мальчикам учитель бросил фразу: "*Чтобы до звонка я вас в кабинете вообще не видел!*" и пнул последнему выходящему мальчику ногой под зад. Это был ученик Виталья, самый маленький мальчик в классе. Его реакция на данное действие учителя была незамедлительной. Виталья 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 Витальей (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 Виталю за руку и повел в кабинет к директору. В кабинете директора школы учитель пояснил произошедшую ситуацию. Виталья стоял молча и слушал. Директор отпустила учителя, т.к. прозвенел звонок на урок. Директор школы дипломатично объяснила Витале, 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 Витали были взяты объяснительные (см. приложения 1,2). С Виталей 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 Виталей 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 Виталья 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 Витали (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. Пыталась 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 присутствую. 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 Витали 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 Виталя 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 окончанию 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 Виталя 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 Виталя во второй ситуации. Имеется ли связь его поведения с первой ситуацией? Каковы возможные причины его поведения? (исп. приложения 3-7)
3. Проанализируйте действия мамы Виталя. 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;

б) 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	Отлично
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	Хорошо
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. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены	–	Неудовлетворительно

недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий. Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.		
---	--	--

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Направление 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Управление конфликтами в образовательной организации

Магистерская программа Психология образования

Форма обучения очная

Учебный год 2022/2023

Ответственный исполнитель

Преп-ль кафедры педагогики

и педагогической психологии

_____ Боровикова Я.В. _____._____.20__

СОГЛАСОВАНО

Куратор ОПОП ВО

по направлению/ специальности _____ Кунаковская Л.А. _____._____.20__

Начальник отдела

обслуживания ЗНБ

_____ Васильченко Л.В. _____._____.20__

Программа рекомендована НМС факультета философии и психологии протокол
№ 1400-04 от 28.04.2021 г.