

**Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования  
«МОСКОВСКИЙ ПСИХОЛОГО-СОЦИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Факультет дополнительного профессионального образования**

**УТВЕРЖДАЮ  
Ректор ОАНО ВО МПСУ**



\_\_\_\_\_  
С.К. Бондырева

«05» сентября 2018 г.

**Дополнительная профессиональная программа  
Методы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в  
образовательной организации**

**(повышение квалификации)**

Автор (ы) курса  
Н.Ю.Клыкова  
А.М.Берколайко  
М.В.Оларь

Утверждено на заседании \_\_\_\_\_ ОС

\_\_\_\_\_  
Протокол № 3 от 04 сентября 2018 г.

Декан факультета ДПО  
Елисеева И.А.

## Раздел 1. «Характеристика программы»

### 1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы является совершенствование профессиональных компетенций обучающихся в области методов профилактики и разрешения конфликтных ситуаций в образовательной организации.

#### Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Квалификация Бакалавриат
		Код компетенции
1.	Готовность к психолого-педагогическому сопровождению учебно-воспитательного процесса	ОПК-3
2.	Готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса	ПК-6
3.	Способен организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать их активность, инициативность и самостоятельность обучающихся, развивать их творческие способности	ПК-7

### 1.2. Планируемые результаты обучения

№	Знать – уметь	Направление подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
		Квалификация Бакалавриат
1.	<b>Знать:</b> Методы и подходы к разрешению конфликтов <b>Уметь:</b> анализировать методы и подходы к разрешению конфликтов с точки зрения их эффективности	ОПК-3 ПК-6
2.	<b>Знать:</b> понятие функциональной оценка поведения и ее методы: прямое наблюдение, сбор данных и функциональный анализ. <b>Уметь:</b> планировать использование методов функциональной оценки поведения в различных ситуациях в образовательной организации	ПК-6
3.	<b>Знать:</b> возможности управления конфликтной ситуацией, перевод конфликта деструктивного в конструктивный, психолого-педагогические и структурные способы управления конфликтом.	ОПК-3 ПК-6

	<p><b>Уметь:</b> разрабатывать алгоритмы управления конфликтной ситуацией с использованием психолого-педагогических и структурных способов , переводить деструктивные конфликты в конструктивные.</p>	
4.	<p><b>Знать:</b> основные типы и формы конфликтов, возникающих в образовательной организации, причины их возникновения.</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать основные причины конфликтов, подбирать примеры: в соответствии с формой конфликта</p>	ПК-6
5.	<p><b>Знать:</b> примерное содержание, структуру и стадии протекания конфликта в образовательной организации;</p> <p><b>Уметь</b> анализировать возможное содержание конфликтов в образовательной организации, выделять возможный объект и субъектов конфликта , разрабатывать план действий педагога в конфликтах разного содержания, анализировать конфликт, с целью выявления его стадий.</p>	ПК -6
6.	<p><b>Знать</b> стратегии разрешения конфликтов, разрешение конфликта с привлечением третьей стороны</p> <p><b>Уметь</b> разрабатывать и использовать различные стратегии разрешения конфликта в зависимости от ситуации, разрабатывать требования к личности и поведению учителя, выступающего третьей стороной при разрешении конфликтов между учениками.</p>	ОПК-3 ПК-6
7.	<p><b>Знать</b> Необходимость профилактики возникновения конфликтов в образовательной организации, прогнозирования конфликтов, условия профилактики конфликтов в образовательной организации, методы профилактики конфликтов; требования к разработке рекомендаций по профилактике конфликтов для школьников.</p> <p><b>Уметь</b> разработать план по устранению социально-психологических причин конфликтов между учениками, между учителями, между учителями и родителями, анализировать методы профилактики конфликтов в образовательной организации, выявлять эффективность и недостатки методов разрабатывать прогнозы возникновения конфликтов в образовательной организации, разрабатывать рекомендации для школьников с целью</p>	ПК-6 ПК-7

**1.3. Категория обучающихся:**

Уровень образования – высшее образование, область профессиональной деятельности – общее образование.

**1.4. Форма обучения:** очная

**1.5. Режим занятий:** по две пары (4 академических часа) в вечернее время в будни или в дневное время в выходные.

**1.6 Трудоемкость программы:** 72 часа**Раздел 2. «Содержание программы»****2.1. Учебный (тематический) план****Учебно-тематический план:**

№ п/п	Наименование разделов (модулей) и тем	Аудиторные учебные занятия, учебные работы			Внеаудиторная работа	Формы контроля	Трудоемкость
		Всего ауд., час	Лекции	Практические занятия	с/р		
<b>1</b>	<b>Базовая часть</b>						
1.1	Определение конфликта. Базовые понятия конфликтологии. Методы и подходы разрешения конфликтов.	8	4	4	-	-	8
1.2	Возможности управления конфликтной ситуацией: психолого-педагогические и структурные способы.	8	4	4	2	Разработка 1 Разработка 2	10
<b>2</b>	<b>Профильная часть (предметно-методическая)</b>						
2.1	Разбор основных типов конфликтов, возникающих в образовательной организации, их структуры и причин их возникновения.	8	4	4	4	Проект 3	12
2.2	Оценка содержания, структуры и стадии конкретной конфликтной ситуации. Разработка плана	8	2	6	2	Разработка-план 4	10

	действий для конфликтов с разным содержанием.						
2.3	Использование функциональной оценки поведения при разрешении конфликтов	8	4	4	-	План 5	8
2.4	Пути разрешения конфликта и выхода из конфликтной ситуации.	8	2	6	2	Разработка 6 Разработка 7	10
2.5	Профилактика возникновения конфликтов в образовательной организации.	8	2	6	2	Разработка - план 8 Разработка 9 Разработка 10	10
<b>Итоговая аттестация:</b>		4		4		Зачет	4
<b>Итого:</b>		60	22	38	12	Зачет	72

## 2.2. Учебная программа

№ п/п	Виды учебных занятий, учебных работ	Содержание
<b>Раздел 1. Базовая часть</b>		
Тема 1.1 Определение конфликта. Базовые понятия конфликтологии. Методы и подходы разрешения конфликтов.	<i>Лекция (4 часа)</i>	<p>Понятие и функции конфликта. Конфликт — неотъемлемая часть человеческих отношений. Базовые понятия конфликтологии: социальное противоречие, объективные и субъективные противоречия, противоборство сторон, объект и предмет конфликта. Методы разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, решение проблем. Организация психолого-педагогических условий для разрешения конфликта. Партнерский тип разрешения конфликта.</p> <p>Подходы к разрешению конфликтов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия.</li> <li>2. Разрешение конфликта с учетом его целей.</li> <li>3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний.</li> <li>4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников.</li> </ol>

		5.Разрешение конфликта с учетом его динамики
	<i>Практическое занятие (4 часа)</i>	Работа в малых группах. Анализ методов разрешения конфликтов с точки зрения их эффективности: применение разных методов к одному и тому же примеру конфликта в образовательной организации. Анализ различных подходов к разрешению конфликта (условия те же).
Тема 1.2 Возможности управления конфликтной ситуацией: психолого-педагогические и структурные способы.	<i>Лекция (4 часа)</i>	Управление педагогическим конфликтом — его перевод в рациональное русло взаимодействия людей, осмысленное воздействие на конфликтное поведение субъектов образовательного пространства с целью достижения желаемых результатов. Цель управления конфликтами: предотвращать деструктивные конфликты и способствовать адекватному разрешению конструктивных. Психолого-педагогическое управление конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование, регулирование и разрешение конфликтов. Структурное управление конфликтами: разъяснение требований к работе; использование координационных и интеграционных механизмов, установление общеорганизационных комплексных целей и использование системы вознаграждений.
	<i>Практическое занятие(4 часа)</i>	Индивидуальная работа (с последующим обсуждением в группе). Разработка алгоритма управления конфликтной ситуацией с использованием психолого-педагогических и структурных способов (конфликтную ситуацию предлагает сам слушатель). (Разработка 1)
	<i>Самостоятельная работа (2 часа)</i>	Разработка стратегии перевода учителем конфликта «ученик-ученик» из деструктивного в конструктивный (пример конфликта предлагает сам слушатель). (Разработка 2)
<b>Раздел 2. Профильная часть (предметно-методическая)</b>		
Тема 2.1 Разбор основных типов конфликтов, возникающих в образовательной организации, причин их возникновения.	<i>Лекция (4 часа)</i>	Конфликты в образовательной организации: ученик — ученик, ученик — учитель, учитель — учитель, учитель — руководитель, учитель — родители. Эти конфликты выражаются в следующих формах: 1) Личностные конфликты, в основе которых лежат личностные проблемы участников конфликтной ситуации. 2) Учебные конфликты, обусловленные учебной деятельностью. 3) Коммуникативные конфликты, обусловленные индивидуальным своеобразием конфликтующих сторон. 4) Организационные конфликты, которые обусловлены несовершенством организационных

		<p>структур и управленческой деятельности системы образования.</p> <p>Типы конфликтов: межличностный конфликт, конфликт между человеком и группой, межгрупповой конфликт. Конструктивные и деструктивные конфликты.</p> <p>Причины, межличностного конфликта: объективные, субъективные; материальные и идеальные, временные и постоянные.</p> <p>Причины конфликта между личностью и группой: несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения.</p> <p>Причины межгруппового конфликта: столкновение интересов различных групп.</p>
	<i>Практическое занятие (4 часа)</i>	<p>Индивидуальная работа (с последующим обсуждением в группе).</p> <p>Проект: подобрать примеры к различным формам проявления конфликтов: личностные, учебные, коммуникативные, организационные, определить их возможные причины. (Проект 3)</p>
<p>Тема 2.2 Оценка содержания, структуры и стадии конкретной конфликтной ситуации. Разработка плана действий для конфликтов с разным содержанием.</p>	<i>Лекция (2 часа)</i>	<p>Разнообразие содержания конфликтов.</p> <p>Примеры содержания конфликтов в образовательной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конфликты, связанные с организацией труда учителей;</li> <li>- конфликты, возникающие из-за стиля руководства;</li> <li>- конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся, их поведения;</li> <li>- конфликты, связанные с завышенными притязаниями родителей и прочие.</li> </ul> <p>Структура конфликта:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• объект (предмет спора)</li> <li>• субъекты (индивиды, группы)</li> <li>• условия протекания конфликта</li> <li>• действия участников конфликта</li> <li>• масштаб конфликта</li> <li>• исход конфликта (последствия, результаты, их осознание)</li> <li>• Стадии протекания конфликта: <ul style="list-style-type: none"> <li>• появление условий для возникновения конфликта;</li> <li>• конфликт становится очевидным для его участников;</li> <li>• очевидность намерений участников разрешить ситуацию;</li> <li>• намерения участников воплощаются в</li> </ul> </li> </ul>

		<p>конкретные формы поведения (контролируемые или неконтролируемые);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• последствия после разрешения конфликта.</li> </ul>
	<i>Практическое занятие (2 часа)</i>	<p>Работа в малых группах</p> <p>Анализ возможного содержания конфликтов в образовательной организации, возможного объекта конфликта (предмета спора) и субъектов конфликта (индивиды, группы — ученики, учителя, администрация, родители)</p>
	<i>Практическое занятие (4 часа)</i>	<p>Работа в малых группах. Разработка плана действий педагога в конфликтах следующего содержания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся;</li> <li>• конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами поведения учащихся;</li> <li>• конфликты, связанные с завышенными притязаниями родителей.</li> </ul> <p>(Разработка-план 4)</p>
	<i>Самостоятельная работа (2 часа)</i>	<p>Анализ конфликта с целью выявления стадий конфликта: условия для возникновения конфликта; «обнаружение» конфликта, попытки разрешить ситуацию, конкретные формы поведения, последствия конфликта (примеры конфликта подбирают сами слушатели).</p>
Тема 2.3 Использование функциональной оценки поведения при разрешении конфликтов	<i>Лекция (4 часа)</i>	<p>Функциональная оценка поведения. Методы: прямое наблюдение, сбор данных и функциональный анализ. Прямое наблюдение :регистрация данных – факторов, предшествующих конфликту, фиксация собственных предположений о возможных причинах поведения. Метод сбора данных: использование различных опросников и анкет, проведение интервью с учителями, родителями, детьми, взаимодействующими с субъектом конфликта. Цель: определить, что происходит до начала конфликта, во время конфликта и после него. Метод функционального анализа поведения: сознательно производятся изменения во внешних факторах, которые, способствовали возникновению конфликта. Этические требования и профессиональная ответственность специалиста при использовании функциональной оценки поведения.</p>
	<i>Практическое занятие (4 часа)</i>	<p>Работа в малых группах.</p> <p>Планирование использования методов функциональной оценки поведения в образовательной организации в следующих</p>

		ситуациях: ребенок часто вступает в конфликты, причем причины часто непонятны; учитель постоянно провоцирует подростков на конфликт. Провоцирует (План 5)
Тема 2.4 Пути разрешения конфликта и выхода из конфликтной организации	<i>Лекция (2час)</i>	Индивидуальный характер конфликтов.. Четкое представление о личности участников конфликта. Выбор стратегии разрешения конфликта: <ul style="list-style-type: none"> <li>• стратегия "соперничество, конкуренция" ;</li> <li>• стратегия "игнорирование, уклонение от конфликта";</li> <li>• стратегия "приспособление";</li> <li>• стратегия "компромисс";</li> <li>• стратегия "сотрудничество" .</li> </ul> Разрешение конфликта с привлечением третьей стороны. Обращение за помощью или самостоятельное вмешательство третьей стороны в конфликт. Эффективность участия третьей стороны. Требования к независимому «судье»: объективность, безоценочность, способность стать «над ситуацией».
	<i>Практическое занятие (2часа)</i>	Работа в малых группах. Разработка стратегии разрешения конфликтов при односторонних шагах (участники не согласовывают свои действия); при совместных действиях с партнером. (Разработка 6)
	<i>Практическое занятие (4 часа)</i>	Работа в малых группах. Разработка разрешения конфликта в соответствии с предложенной схемой (в форме деловой игры) в ситуациях: «учитель-ученик», «учитель-родители,» «учитель-учитель»: <ul style="list-style-type: none"> <li>• определите проблему в категориях целей, а не решений;</li> <li>• после определения проблемы, определите решения, приемлемые для обеих сторон;</li> <li>• сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны;</li> <li>• создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией;</li> <li>• во время общения проявляем симпатию, выслушиваем мнение другой стороны.</li> </ul> Конфликты предлагают сами слушатели. (Разработка 7)
	<i>Самостоятельная работа (2 часа)</i>	Разработать требования к личности и поведению учителя, выступающего третьей стороной при разрешении конфликтов между учениками. (на конкретных примерах). Доказать неэффективность «административного» разрешения конфликта третьей стороной.

		(Разработка 8)
Тема 2.5 Профилактика возникновения конфликтов в образовательной организации.	<i>Лекция (2 часа)</i>	<p>Предупреждение конфликта и его прогнозирование. Прогноз — представление о возможном конфликте с определенной указания вероятности места и времени его возникновения.</p> <p>Условия профилактики конфликтов в образовательной организации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создание объективных условий, препятствующих возникновению и деструктивному развитию конфликтных ситуаций</li> <li>• оптимизация организационно-управленческих условий работы школы - важная объективно-субъективная предпосылка предупреждения конфликтов;</li> <li>• устранение социально-психологических причин конфликтов;</li> <li>• блокирование личностных причин возникновения конфликтов.</li> </ul> <p>Методы профилактики конфликтов в образовательном учреждении:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• развитие отношений социального партнёрства как внутри педагогического коллектива учителей, так и среди учеников;</li> <li>• консультирование родителей о необходимости совместного воспитания детей в духе коллективизма и социальной активности;</li> <li>• выстраивание отношений внутри коллектива с учётом личностных особенностей индивидуумов и их психологических особенностей;</li> <li>• развитие толерантности;</li> <li>• моделирование конфликтных ситуаций.</li> </ul> <p>Требования к разработке рекомендаций по профилактике конфликтов для школьников.</p>
	<i>Практическое занятие (4 часа)</i>	<p>Работа в группах.</p> <p>Разработать план по устранению социально-психологических причин конфликтов между учениками, между учителями, между учителями и родителями.</p> <p>(Разработка-план 8)</p> <p>Анализ методов профилактики конфликтов в образовательной организации, выявление эффективности и недостатков методов.</p>
	<i>Практическое занятие (2 часа)</i>	<p>Разработать прогноз возможных конфликтов между учителем и родителями.</p> <p>(Разработка 9)</p>

	<i>Самостоятельная работа (2 часа)</i>	Разработайте рекомендации для школьников с целью предупреждения конфликтов по образцу: «Профилактика конфликтов заключается в том, чтобы слушать и слышать друг друга. Кроме этого, необходимо вовремя озвучивать свои желания, потребности и интересы не ожидая, что они будут угаданы партнером. Если вы будете соблюдать эти два правила профилактики конфликтов, количество конфликтных ситуаций в жизни будет сведено к минимуму». (Разработка 10)
Итоговая аттестация	<i>Зачет (4 часа)</i>	Решение ситуативных задач; ответы на вопросы.

### **Раздел 3. «Формы аттестации и оценочные материалы»**

#### **3.1 Формы текущего контроля.**

##### **3.1.1 Планирование деятельности (план):**

- разработка плана действий педагога в конфликтах следующего содержания:
  - конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами знаний учащихся;
  - конфликты, обусловленные необъективностью оценки педагогами поведения учащихся;
  - конфликты, связанные с завышенными притязаниями родителей;
- планирование использования методов функциональной оценки поведения в образовательной организации в следующих ситуациях:
  - ребенок часто вступает в конфликты, причем причины часто непонятны;
  - учитель постоянно провоцирует подростков на конфликт;
- план по устранению социально-психологических причин конфликтов между учениками, между учителями, между учителями и родителями.

##### **Требования:**

1. Соответствие содержания плана заявленной теме (заданию).
2. Последовательность планирования деятельности (наличие целей, задач, этапов выполнения деятельности, ожидаемого результата).
3. Планирование деятельности участников образовательного процесса в соответствии с решаемым вопросом..
4. Учет индивидуальных особенностей участников конфликта, условий протекания конфликта, используемых методов реагирования в конфликте.
5. Полнота освещения планируемой деятельности, ее практическая направленность.

##### **Критерии оценивания:**

Наличие выполнения всех пяти требований: полное представление планируемой деятельности; учет теоретического материала по проблеме, возраста и личностных особенностей участников конфликта; методически грамотное описание деятельности учителя является показателем правильного выполнения задания. Оценка складывается из суммы баллов: каждый критерий оценивается в 1 балл. Несоответствие одному или нескольким критерием снижает оценку. Максимальная оценка – 5 баллов. При невыполнении трех требований работа считается невыполненной.

### **3.1.2 Проектирование (проект), разработка:**

- разработка алгоритма управления конфликтной ситуацией с использованием психолого-педагогических и структурных способов;
- разработка стратегии перевода учителем конфликта «ученик-ученик» из деструктивного в конструктивный;
- проект: подобрать примеры к различным формам проявления конфликтов: личностные, учебные, коммуникативные, организационные., определить их возможные причины;
- разработка стратегии разрешения конфликтов при односторонних шагах (участники не согласовывают свои действия); при совместных действиях с партнером;
- разработка разрешения конфликта в соответствии с предложенной схемой (в форме деловой игры) в ситуациях: «учитель-ученик», «учитель-родители», «учитель-учитель»;
- разработка требований к личности и поведению учителя, выступающего третьей стороной при разрешении конфликтов между учениками;
- разработка прогноза возможных конфликтов между учителем и родителями;
- разработка рекомендаций для школьников с целью предупреждения конфликтов по образцу.

#### **Требования:**

1. Соответствие содержания проекта, разработки заявленной теме (заданию).
2. Учет образовательной среды при создании проектируемого продукта.
3. Соответствие продукта конкретным задачам реагирования в конфликте, разрешения конфликта.
4. Учет при проектировании возрастных и индивидуальных особенностей участников конфликта.
5. Возможность практического использования созданного продукта (проекта, разработки).

#### **Критерии оценивания:**

Наличие выполнения всех пяти требований: практическая значимость проекта; соответствие проекта теории вопроса; учет индивидуальных

особенностей участников конфликта: учет образовательной среды является показателем правильного выполнения задания. Оценка складывается из суммы баллов: каждый критерий оценивается в 1 балл. Несоответствие одному или нескольким критериям снижает оценку. Максимальная оценка – 5 баллов. При невыполнении трех требований работа считается невыполненной.

### **3.2. Итоговая аттестация:**

Итоговая аттестация проходит в форме зачета. Зачет включает в себя ответ на теоретический вопрос и решение ситуативных задач.

**При невыполнении двух форм текущего контроля (разработок, планов), слушатель не допускается к зачету.**

Контроль в форме зачета проводится на соответствие результатов освоения программы заявленным целям и планируемым результатам обучения. Содержание итоговой аттестации должно продемонстрировать знания и умения обучающихся в соответствии с оценочными материалами, вариантами решения ситуативных задач. По результатам итоговой аттестации выставляется зачет.

#### **3.2.1 Ситуативные задачи «Реагирование в конфликте».**

Ситуативные задачи решаются в классах в процессе прохождения контрольной аттестации.

*Примеры ситуативных задач:*

*Ситуативная задача №1:*

Мама считает, что в новой школе к ее дочери учительница относится необъективно, занижает оценки. Разговор с учителем не помог достичь понимания, произошел обмен упреками и оскорблениями. За помощью в разрешении конфликта обратились к директору.

Задание:

1. Определите предмет конфликта.
2. Предложите пути разрешения конфликта, которые стоит выбрать директору.

*Ситуативная задача №2:*

Взаимная неприязнь двух учительниц отражалась на дочери одной из них, которой регулярно ставились заниженные оценки той учительницей, с которой конфликтовала ее мама.

Задание:

1. Предположите причины конфликта между учителями.
2. Определите субъектов (участников) конфликта

*Ситуативная задача №3*

Учительницы в присутствии учеников ссорятся в коридоре из-за того, что обе хотят проводить урок в данном учебном кабинете. Говорят на повышенных тонах, активно жестикулируют.

Задание:

1. Приведите способ разрешения конфликта с участием третьих лиц.
2. определите последствия данного конфликта.

#### *Ситуативная задача №4*

Два ученика третьего класса спорят из-за того, кто будет капитаном команды на конкурсе. Дело вот-вот дойдет до драки.

Задание:

1. Предложите несколько способов разрешения конфликта.
2. Стоит ли в данном случае кому-то из одноклассников попытаться разрешить конфликт.

#### *Ситуативная задача №5*

Учительнице показалось, что ученик на контрольной списывал. Она снизила ему отметку. Но он отрицал это, и староста класса, пользующийся доверием учителя, подтвердил слова ученика.

Задание:

1. Предложите, как поступить учительнице, чтобы избежать конфликта.
2. Является ли староста класса участником назревающего конфликта (обоснуйте свой ответ).

#### *Ситуативная задача №6*

Учительница относилась пренебрежительно к коллегам. Надо сказать, что она была довольно сильным предметником и методистом. Но позволяла себе свысока говорить об учителях при учениках.

Задание:

1. Разработайте рекомендации для предотвращения возникновения конфликта учительницы с коллегами.
2. Кто, по вашему мнению, должен предотвращать конфликт (обоснуйте свой ответ).

### **Требования и критерии оценивания**

Слушатели должны показать понимание конфликтной ситуации, определить предмет конфликта и его участников, предложить эффективные способы разрешения конфликтов, аргументированно предсказать последствия конфликтов.

Общий балл складывается по итогам выполнения заданий, каждое из которых оценивается в 5 баллов, при этом правильный ответ – 5 баллов, неправильный ответ – 0 баллов. Итоговая оценка составляет 10 баллов.

### **3.2.2 Оценочные материалы (вопросы к зачету):**

1. Понятие и функции конфликта.
2. Методы разрешения конфликтов.
3. Организация психолого-педагогических условий для разрешения конфликта.
4. Управление педагогическим конфликтом.
5. Психолого-педагогическое и структурное управление конфликтами.
6. Конфликты в образовательной организации — причины возникновения.

7. Типы конфликтов: межличностный конфликт, конфликт между человеком и группой, межгрупповой конфликт.
8. Конструктивные и деструктивные конфликты.
9. Структура конфликта.
10. Использование функциональной оценки поведения при разрешении конфликтов.
11. Этические требования и профессиональная ответственность специалиста при использовании функциональной оценки поведения.
12. Выбор стратегии разрешения конфликта.
13. Разрешение конфликта с привлечением третьей стороны.
14. Предупреждение конфликта и его прогнозирование.
15. Условия профилактики конфликтов в образовательной организации.

### Оценивание слушателя на зачете

Ответ слушателя на зачете оценивается критериями «зачтено» (свидетельствует об успешном прохождении зачета), «незачтено» (свидетельствует о неуспешном прохождении зачета).

Оценка зачета	Требования к знаниям и критерии выставления оценки
<i>Зачтено</i>	Слушатель при ответе демонстрирует содержание предложенного вопроса в частности и дисциплины в целом, владеет основными понятиями программы, знает особенности ее предмета, имеет представление об его особенностях и специфике.
<i>Незачтено</i>	Слушатель при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала программы. Не информирован или слабо разбирается в проблемах, или не в состоянии наметить пути их решения.

## Раздел 4. Организационно-педагогические условия реализации программы

### 1. Учебно-методическое обеспечение и информационное обеспечение программы

*Основная литература:*

1. Анцупов, А.Я. Конфликтология в схемах и комментариях: Учебное пособие / А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. - М.: Проспект, 2016. - 336 с.
2. Гребенкин, Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей / Е.В. Гребенкин. - Рн/Д: Феникс, 2013. - 171 с
3. Курочкина И.А. Педагогическая конфликтология/ И.А. Курочкина: Екатеринбург - РГППУ, 2013. 229 с.
4. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: Учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. - М.: Дашков и К, 2016. - 240 с.

*Дополнительная литература:*

1. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе/ А.Я Анцупов - М.: ВЛАДОС, 2003.- 208с.
2. Банькина, С.В. Педагогическая конфликтология: состояние, проблемы исследования и перспективы развития/ С.В. Банькина -М.: Просвещение, 2001.-394 с.

3. Валяев, А.М. Формирование практической готовности педагога к управлению межличностными конфликтами в школе / А.М. Валяев - М.: Академия, 2007. - 107 с.
4. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - М.: Питер, 2008. - 172 с.
5. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2015. - 272 с.
6. Левин С. Разрешение конфликтов [Текст] / С. Левин, М.: Олимп-Бизнес, 2010. 289 с.

*Информационные справочные системы телекоммуникационной сети «Интернет»*

1. <http://psyjournals.ru/psyclin/2016/n1/Ovsyannikova.shtml> — портал психологических изданий.
2. <http://www.aconflict.ru> - «Аналитика конфликта».
3. <http://www.conflictmanagement.ru> - Сайт Московской школы конфликтологии.
4. <http://www.confstud.ru> - Сайт научно-практического журнала международной ассоциации конфликтологов «Конфликтология и жизнь».
5. <http://www.igidravlika.com> - «Конфликтология».

*Организация занятий по программе*

При организации обучения по программе, преподаватель должен обратить особое внимание на организацию семинарских и практических занятий и самостоятельной работы студентов, поскольку курс предполагает широкое использование интерактивных методов обучения.

При реализации программы используются следующие интерактивные формы проведения занятий: проблемная лекция, презентации с возможностью использования различных вспомогательных средств; круглый стол (дискуссия).

*Используемые образовательные технологии*

Аудиторные занятия программы проводятся в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в интерактивной форме проблемного и эвристического изложения и тематических дискуссий. Семинарские занятия проводятся в виде учебной дискуссии, использования презентаций по теме изложения, анализа конкретных ситуаций, а также в интерактивной форме в виде работы в малых группах, решения заданий, направленных на выработку навыков работы с научной литературой и библиографией, справочниками, базами данных, оформления.

Активные методы обучения, используемые на практических занятиях: проблемное обучение,

- эвристическая лекция,
- семинар,
- тематическая дискуссия,
- анализ конкретных ситуаций,
- разыгрывание ролей.

При реализации программы используются такие интерактивные формы проведения занятий как дискуссия, дебаты, проблемное обсуждение. В рамках

развития интерактивных форм обучения разработаны презентации с возможностью использования различных вспомогательных средств: видео, слайдов, флипчартов, постеров, компьютеров и т.п. Кроме того, в процессе обучения задействована такая форма диалогового обучения, как опрос студентов на семинарских занятиях.

## **2. Материально-технические условия реализации программы**

При реализации программы необходимо использование кабинета, оборудованного партами, стульями, доской, трибуной, информационными технологиями и программным обеспечением, в том числе по договорам аренды, практик и сетевого взаимодействия.

### **Информационные технологии, образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

При осуществлении образовательного процесса применяются информационные технологии, необходимые для подготовки презентационных материалов и материалов к занятиям (компьютеры с программным обеспечением для создания и показа презентаций, с доступом в сеть «Интернет», поисковые системы и справочные, профессиональные ресурсы в сети «Интернет»).

### **Перечень программного обеспечения (при необходимости)**

Для подготовки презентаций и их демонстрации необходима программа Impress из свободного пакета офисных приложений OpenOffice (или иной аналог с коммерческой или свободной лицензией).