

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**



**Рабочая программа дисциплины**

**МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ  
В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ**

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология  
«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: канд. психол. наук, доцент Волкова Вероника Вячеславна

Согласовано: зав. кафедрой, д-р. психол. наук, профессор Платонов Юрий Петрович

**Санкт-Петербург**

**2020**

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины**

#### **МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ**

**Цель изучения дисциплины** – формирование навыков работы с конфликтами и закрепление практических знаний, умений и навыков в области конфликтологии образования.

#### **Задачи дисциплины:**

1. Формирование системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Расширение и углубление понятийного аппарата в области конфликтологии образования.
3. Развитие практических навыков прогнозирования, анализа, конструирования, управления и урегулирования конфликтов в образовательных системах и подсистемах.
4. Освоение студентами методов и технологий управления конфликтами в контексте разных образовательных систем.

#### **Содержание дисциплины**

Образование как система противоречий.

Источники и функции конфликтов в образовании

Работа с конструктивными конфликтами в образовании.

Работа с деструктивными конфликтами в образовании.

Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.

Технологии управления конфликтами в образовании.

### **1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине**

**Цель** – формирование навыков работы с конфликтами и закрепление практических знаний, умений и навыков в области конфликтологии образования.

#### **Задачи:**

1. Формирование системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Расширение и углубление понятийного аппарата в области конфликтологии образования.
3. Развитие практических навыков прогнозирования, анализа, конструирования, управления и урегулирования конфликтов в образовательных системах и подсистемах.
4. Освоение студентами методов и технологий управления конфликтами в контексте разных образовательных систем.

В случае успешного освоения дисциплины студенты **должны:**

#### **знать:**

- особенности и источники конфликтов в системе образования;
- роль, возможности и ограничения конфликтов в обучении и развитии личности, группы, социальной общности.

#### **уметь:**

- анализировать противоречия в образовательных системах и подсистемах для прогноза возникновения конфликтов и оценки их конфликтного потенциала;
- организовывать работу с конфликтами в образовательных учреждениях и организациях;
- использовать современные технологии работы с конфликтами для управления их развитием и использования для повышения эффективности образовательных систем.

**иметь навыки:**

- прогнозирования конфликтов в образовании;
- профилактики образовательных конфликтов;
- конструирования и стимулирования конфликтов развития;
- урегулирования и разрешения деструктивных образовательных конфликтов.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

### 1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, и самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации\*

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах								
	В зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							Промежуточная аттестация (экзамен)
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации		
Очная	4	108	144	76	68	64	26	38	-	-	20	4
Заочная	4	108	144	124	20	16	-	-	16	-	6	4

\* В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

### 1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-1	– способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7); – способность понимать социальную значимость профессии конфликтолога, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, преподавать конфликтологию в образовательных организациях РФ (ПК-11)

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Образование как система противоречий	7	3	4	-
Тема 2. Источники и функции конфликтов в образовании	10	3	7	5
Тема 3. Работа с конструктивными конфликтами в образовании.	12	5	7	5
Тема 4. Работа с деструктивными конфликтами в образовании.	12	5	7	5
Тема 5. Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в учреждениях образования	12	5	7	5
Тема 6. Технологии управления конфликтами в образовании.	11	5	6	-
<b>Итого:</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>20</b>

#### Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Образование как система противоречий.	1	-	-	-
Тема 2. Источники и функции конфликтов в образовании	3	-	-	-
Тема 3. Работа с конструктивными конфликтами в образовании.	3	-	-	-
Тема 4. Работа с деструктивными конфликтами в образовании.	3	-	-	-
Тема 5. Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в учреждениях образования	3	-	-	-
Тема 6. Технологии управления конфликтами в образовании.	3	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

#### Тема 1. Образование как система противоречий

Образование как социальный институт, как потребность общества, семьи и личности. Основные цели и функции системы образования. Противоречия в основе системы образования. Противоречия и конструктивные конфликты развития – механизмы реализации

образовательных функций. Аффилированные группы и их влияние на развитие противоречий в системе образования. Роль управляемого конфликта в образовании. Деструктивные конфликты, проблемы и патологии системы образования. Методы диагностики и направления работы.

## **Тема 2. Источники и функции конфликтов в образовании**

Конфликт как структурное основание системы образования. Фундаментальные и функциональные источники конфликтов в образовании. Влияние конфликтов на систему образования. Основные типы конфликтов в образовании. Конфликты субъектов, конфликты вовлеченных лиц, конфликты между уровнями и компонентами системы образования.

Значение конфликта нового со старым для эффективного развития личности и группы в процессе обучения. Функции конфликтов в системе образования. Принципы конструирования развивающих конфликтов. Роль эффективных стратегий конфликта в освоении нового, в формировании индивидуальных и коллективных компетенций.

Возрастная специфика использования конфликтов и противоречий в обучении. Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании.

## **Тема 3. Работа с конструктивными конфликтами в образовании**

Конструктивные конфликты в образовании. Особенности конфликтов обучения. Построение обучения на принципах противоречия, вызова, преодоления и достижения.

Внутренние конфликты личности при освоении нового. Конфликты перехода от теории к практике, переживание ошибок как внутренний конфликт. Конфликты творчества. Конфликты переобучения, смены шаблонов и навыков. Конфликты адаптации в обучении. Адаптация к учебному коллективу, адаптация к процессу обучения, адаптация к социальной роли, к профессии. Межличностные конфликты в обучении: соревнование и сотрудничество как основа эффективной совместной учебной деятельности.

Коммуникативные конфликты как поиск и формирование общей реальности участников процесса обучения. Конфликты малых групп. Групповая динамика как развитие противоречия. Управление формированием группы, команды через конфликт. Конфликты совместного творчества: принципы генерации идей и выработки решений в группе. Методы конструирования, стимулирования и управления конструктивным конфликтом в образовании.

## **Тема 4. Работа с деструктивными конфликтами в образовании**

Деструктивные конфликты в образовании. Конфликты внутренние и внешние как препятствие развитию и реализации потенциала человека и группы в системе образования. Причины, факторы и особенности протекания деструктивных конфликтов.

Методы работы с деструктивными конфликтами в образовании.

Внутренние конфликты и специфика их деструктивного протекания. Стрессы образования и методы работы с ними. Педагогические фрустрации. Проблема выгорания преподавателей и обучающихся. Защитные механизмы как внутренние конфликты обучения. Конфликты интерпретации. Личностные противоречия, мотивационные конфликты, борьба ценностей в процессе обучения. Возрастные кризисы и их связь с системой образования.

Внешние (социальные) конфликты и их специфика: Конфликты адаптации. Конфликты взаимодействия (буллинг и моббинг) в образовании. Конфликты управления, конфликты обучения, педагогические конфликты. Конфликты с социальной средой обучающихся.

Методы прекращения, урегулирования и разрешения образовательных конфликтов. Особенности интервенций в деструктивные конфликты образования.

### **Тема 5. Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики образовательных конфликтов**

Прогнозирование конфликтов в образовании. Основные закономерности возникновения и протекания внутренних конфликтов. Принципы и закономерности социальных конфликтов в образовании. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в образовании. Программы стресс-менеджмента, профилактика выгорания, развития конфликтной компетентности, повышения эффективности взаимодействия в системах образования. Мониторинг индикаторов конфликтов. Принципы наблюдения. Точечные опросы. Диагностирующие интервью. Анализ документов. Анализ динамики процессов обучения. Анализ управленческих действий. Мониторинг мобильности и текучести персонала. Другие методы мониторинга.

### **Тема 6. Технологии управления конфликтами в образовании**

Технологии управления конфликтами в образовании. Возможности системы образования в работе с конфликтами. Диагностика конфликтных ситуаций. Признаки латентных конфликтов. Особенности острых деструктивных конфликтов. Характеристики конструктивных противоречий и конфликтов. Анализ конфликта. Определение его основных характеристик. Применение графических методов анализа конфликтов.

Управление динамикой конфликта. Интервенции в конфликт. Трансформация деструктивного конфликта в конструктивный. Конфликтологическое консультирование в образовании. Урегулирование и разрешение конфликтов через переговоры и медиацию. Применение технологии переговоров по урегулированию конфликтов в образовании.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### **Семинарское занятие по теме: Образование как система противоречий**

**Цель:** Обсудить специфику образования как социального института. Определить противоречия и конфликты связанные с системой образования.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Роль и функции системы образования в обществе.
2. Образование как социальный институт: основные закономерности и составляющие.
3. Противоречия в основе системы образования.
4. Связь образования и народонаселения.
5. Аффилированные группы в системе образования. Их ожидания, потребности, возможности влиять на систему образования.
6. Конфликты и противоречия в интересах аффилированных групп.

#### **Семинарское занятие по теме: Источники и функции конфликтов в образовании**

**Цель:** Рассмотреть основные виды конфликтов, присущих системе образования. Уточнить их функции. Принципы и подходы к конструированию и разрешению конфликтов.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Источники конфликтов в системе образования.
2. Основные типы конфликтов в образовании.
3. Конструктивные конфликты в образовании.
4. Деструктивные конфликты в образовании.
5. Конфликт нового со старым – как основа образования.
6. Функции конфликтов в образовании.
7. Конфликты развития: основные признаки, особенности динамики.
8. Влияние образовательных конфликтов на развитие личности.
9. Принципы конструирования развивающих конфликтов в обучении и воспитании.
10. Лабелизация как форма развивающего конфликта: возможности и ограничения.
11. Стратегии поведения в развивающем конфликте – эффективные и неэффективные.
12. Выработка эффективных стратегий поведения в обучающем конфликте.
13. Влияние возрастных особенностей на поведение в развивающем конфликте.
14. Возрастная специфика конструирования конфликтов в обучении воспитании.
15. Техника безопасности при конструировании и управлении образовательным конфликтом.

### **Семинарское занятие по теме: Работа с конструктивными конфликтами в образовании**

**Цель:** Рассмотреть конструктивные конфликты в системе образования. Освоить базовые навыки работы с конструктивными обучающими конфликтами.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды конструктивных конфликтов в образовании.
2. Обучающие конфликты: особенности разработки и применения для разных образовательных учреждений, разных возрастных групп.
3. Конструктивные конфликты воспитания (социализации): особенности разработки и применения для разных образовательных учреждений, разных возрастных групп.
4. Внутренние конструктивные конфликты при освоении нового: особенности, методы диагностики и поддержки в процессе реализации образовательного процесса.
5. Конфликты адаптации в обучении: особенности, технологии эффективной адаптации к процессу обучения и социальному окружению.
6. Межличностные конфликты в обучении: соревнование и сотрудничество как основа эффективной совместной учебной деятельности.
7. Коммуникативные конфликты как поиск и формирование общей реальности участников процесса обучения.
8. Управление формированием группы, команды через конфликт.
9. Конфликты совместного творчества: принципы генерации идей и выработки решений в группе.
10. Методы конструирования, стимулирования и управления конструктивным конфликтом в образовании.

### **Семинарское занятие по теме: Работа с деструктивными конфликтами в образовании.**

**Цель:** Обсудить причины и особенности протекания деструктивных конфликтов в образовании. Освоить методы диагностики и управления деструктивными образовательными конфликтами.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Деструктивные конфликты в образовании как препятствие развитию и реализации потенциала человека и группы
2. Причины, факторы и особенности протекания деструктивных конфликтов.
3. Методы работы с деструктивными конфликтами в образовании.
4. Внутренние конфликты:



- Стрессы образования и методы работы с ними.
  - Педагогические фрустрации
  - Проблема выгорания преподавателей и обучающихся.
  - Защитные механизмы как внутренние конфликты обучения.
  - Конфликты интерпретации.
  - Личностные противоречия, мотивационные конфликты, борьба ценностей в процессе обучения.
  - Возрастные кризисы и их связь с системой образования.
5. Внешние (социальные) конфликты:
    - Конфликты адаптации
    - Конфликты взаимодействия (буллинг и моббинг) в образовании
    - Конфликты управления
    - Конфликты обучения
    - Педагогические конфликты
    - Конфликты с социальной средой обучающихся.
  6. Методы прекращения, урегулирования и разрешения образовательных конфликтов.
  7. Особенности интервенций в деструктивные конфликты образования

**Семинарское занятие по теме: Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в учреждениях образования**

**Цель:** Выявить основные признаки-индикаторы образовательных конфликтов разных типов. Апробировать и определить особенности (достоинства, недостатки, специфику использования) методов мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в образовании.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Принципы и закономерности конфликтов в образовании.
2. Прогнозирование конфликтов в образовании.
3. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в образовании.
4. Обучение детей и подростков разного возраста конструктивному поведению в конфликте как форма профилактики.
5. Развитие конфликтной компетентности, повышение эффективности взаимодействия в системах образования
6. Индикаторы конфликтов в образовательной системе.
7. Мониторинг индикаторов конфликтов. Принципы сбора информации.
8. Методы мониторинга:

- Принципы и технологии наблюдения.
- Точечные опросы.
- Диагностирующие интервью.
- Анализ документов (образовательных, отчетных, жалоб и т.п.).
- Анализ динамики процессов обучения.
- Анализ управленческих действий.
- Мониторинг мобильности и текучести персонала.
- Мобильность обучающихся: число перешедших и причины перехода в другие образовательные учреждения.

### **Семинарское занятие по теме: Технологии управления конфликтами в образовании**

**Цель:** Прояснить этапы и особенности применения технологий управления и разрешения конфликтов в образовании.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Задачи управления конфликтами в системе образования.
2. Технологии управления конфликтами в образовании
3. Ресурсы, необходимые для управления конфликтами.
4. Диагностика конфликтов как технология: сбор информации, определение типа конфликта, уточнение специфики возникновения и этапа развития конфликта.
5. Анализ конфликта. Определение его основных характеристик.
6. Применение графических методов анализа конфликтов.
7. Управление динамикой конфликта.
8. Интервенции в конфликт.
9. Технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный.
10. Конфликтологическое консультирование в образовании.
11. Технологии переговоров по урегулированию конфликтов в образовании.
12. Особенности медиации в образовательных учреждениях.
13. Школьная конфликтологическая служба.
14. Консультирование и урегулирование конфликтов в вузе.

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

##### **Интерактивное занятие по теме: Источники и функции конфликтов в образовании**

**Цель:** Рассмотреть основные виды конфликтов, присущих системе образования. Уточнить их функции. Принципы и подходы к конструированию и разрешению конфликтов.

**Интерактивное занятие проводится в форме упрощенной эвристической беседы.**

Эвристическая беседа - от греч. *heurisko* – нахожу, открываю. Термин «эвристика» имеет несколько значений: специальные методы открытия нового, наука, изучающая продуктивное творческое мышление и метод обучения.

Это метод обучения, при котором преподаватель не сообщает готовых знаний, а умело поставленными вопросами, не содержащими прямого ответа, заставляет обучаемых на основе имеющихся знаний, представлений, наблюдений, жизненного опыта придти к новым понятиям, выводам, правилам.

Эвристическая беседа позволяет студенту выработать способности: а) распознавать объекты в ряду подобных, б) понимать и выделять особенности изучаемых предметов и явлений, в) применять информацию на практике, г) ориентироваться в новых ситуациях и выработать новую программу действий.

Результат эвристической беседы – развитые интеллектуально-эвристические способности: генерировать идеи, формировать новые ассоциативные связи, видеть противоречия, переносить знания и умения на новые ситуации, к независимости в суждениях, к оценочным суждениям, преодолевать инерцию мышления, к фантазии.

Особенности эвристической беседы:

- перебор решений исключается;
- выдвижение гипотез, нередко интуитивных;
- логическое обоснование гипотезы с помощью формальных методов аргументации;

План решения – последовательный ответ на вопросы: «Что известно (неизвестно)?», «Как можно использовать решенную раньше аналогичную задачу?», «Все ли данные учтены?», «Какими способами защитить правомерность выдвинутого решения?», «Как можно использовать методы решения данной задачи в других задачах?».

Методы эвристического поиска: метод каталога, метод гирлянд случайностей (случайные комбинации), «Что изменится, если...» и т.д. Метод эвристических вопросов, метод ТРИЗ, мозговой штурм, синектика – методы эвристической беседы.

***Результатом занятия становится понимание источников и функций конфликтов в образовательной системе, готовность к освоению инструментов и технологий работы с такими конфликтами.***

**Вопросы для обсуждения:**

1. Источники конфликтов в системе образования.
2. Основные типы конфликтов в образовании.
3. Конструктивные конфликты в образовании.
4. Деструктивные конфликты в образовании.
5. Конфликт нового со старым – как основа образования.

6. Функции конфликтов в образовании.
7. Конфликты развития: основные признаки, особенности динамики.
8. Влияние образовательных конфликтов на развитие личности.
9. Принципы конструирования развивающих конфликтов в обучении и воспитании.
10. Лабелизация как форма развивающего конфликта: возможности и ограничения.
11. Стратегии поведения в развивающем конфликте – эффективные и неэффективные.
12. Выработка эффективных стратегий поведения в обучающем конфликте.
13. Влияние возрастных особенностей на поведение в развивающем конфликте.
14. Возрастная специфика конструирования конфликтов в обучении воспитании.
15. Техника безопасности при конструировании и управлении образовательным конфликтом.

### **Интерактивное занятие по теме: Работа с конструктивными конфликтами в образовании**

**Цель:** Рассмотреть конструктивные конфликты в системе образования. Освоить базовые навыки работы с конструктивными обучающими конфликтами.

**Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.**

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;
- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы.

В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета.

Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда в образовательном учреждении требуется повысить интенсивность и глубину освоения учебного материала, сформировать эффективно действующую группу, команду, внедрить новые формы обучения. Разыгрывают разные варианты развития событий через изменение отношений в группе благодаря обезличенным конфликтам (дискуссии, обсуждения, решения проблемы), столкновению с недостаточностью знаний и навыков, отсутствием опыта работы с теми или иными изучаемыми проблемами.

***Результатом интерактивного занятия становится понимание возможностей использования конфликтов в управлении обучением и развитием образовательной системы.***

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды конструктивных конфликтов в образовании.
2. Обучающие конфликты: особенности разработки и применения для разных образовательных учреждений, разных возрастных групп.
3. Конструктивные конфликты воспитания (социализации): особенности разработки и применения для разных образовательных учреждений, разных возрастных групп.
4. Внутренние конструктивные конфликты при освоении нового: особенности, методы диагностики и поддержки в процессе реализации образовательного процесса.
5. Конфликты адаптации в обучении: особенности, технологии эффективной адаптации к процессу обучения и социальному окружению.
6. Межличностные конфликты в обучении: соревнование и сотрудничество как основа эффективной совместной учебной деятельности.
7. Коммуникативные конфликты как поиск и формирование общей реальности участников процесса обучения.
8. Управление формированием группы, команды через конфликт.
9. Конфликты совместного творчества: принципы генерации идей и выработки решений в группе.
10. Методы конструирования, стимулирования и управления конструктивным конфликтом в образовании.

**Интерактивное занятие по теме: Работа с деструктивными конфликтами в образовании**

**Цель:** Обсудить причины и особенности протекания деструктивных конфликтов в образовании. Освоить методы диагностики и управления деструктивными образовательными конфликтами.

**Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.**

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;

- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы.

В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета.

Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные варианты развития событий в учебной группе, во взаимодействии субъектов образовательного процесса без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

***Результатом интерактивного занятия становится понимание причин возникновения, особенностей развития, возможностей диагностики и урегулирования деструктивных конфликтов в образовании.***

**Вопросы для обсуждения:**

1. Деструктивные конфликты в образовании как препятствие развитию и реализации потенциала человека и группы

2. Причины, факторы и особенности протекания деструктивных конфликтов.

3. Методы работы с деструктивными конфликтами в образовании.

4. Внутренние конфликты:

a. Стрессы образования и методы работы с ними.

b. Педагогические фрустрации

c. Проблема выгорания преподавателей и обучающихся.

- d. Защитные механизмы как внутренние конфликты обучения.
  - e. Конфликты интерпретации.
  - f. Личностные противоречия, мотивационные конфликты, борьба ценностей в процессе обучения.
  - g. Возрастные кризисы и их связь с системой образования.
5. Внешние (социальные) конфликты:
    - a. Конфликты адаптации
    - b. Конфликты взаимодействия (буллинг и моббинг) в образовании
    - c. Конфликты управления
    - d. Конфликты обучения
    - e. Педагогические конфликты
    - f. Конфликты с социальной средой обучающихся.
  6. Методы прекращения, урегулирования и разрешения образовательных конфликтов.
  7. Особенности интервенций в деструктивные конфликты образования

**Интерактивное занятие по теме: Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики образовательных конфликтов**

**Цель:** Выявить основные признаки-индикаторы образовательных конфликтов разных типов. Апробировать и определить особенности (достоинства, недостатки, специфику использования) методов мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в образовании.

**Занятие проводится в формате круглого стола.**

**Под круглым столом** понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола – активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками.

Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

*Результатом интерактивного занятия становится осознание возможностей и ограничений мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в образовании, особенностей каждого подхода и направленности его на решение конкретных задач по управлению конфликтами в образовании.*

**Вопросы для обсуждения:**

1. Принципы и закономерности конфликтов в образовании.
2. Прогнозирование конфликтов в образовании.
3. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в образовании.
4. Обучение детей и подростков разного возраста конструктивному поведению в конфликте как форма профилактики.
5. Развитие конфликтной компетентности, повышения эффективности взаимодействия в системах образования
6. Индикаторы конфликтов в образовательной системе.
7. Мониторинг индикаторов конфликтов. Принципы сбора информации.
8. Методы мониторинга:
  - Принципы и технологии наблюдения.
  - Точечные опросы.
  - Диагностирующие интервью.
  - Анализ документов (образовательных, отчетных, жалоб и т.п.).
  - Анализ динамики процессов обучения.
  - Анализ управленческих действий.
  - Мониторинг мобильности и текучести персонала.
  - Мобильность обучающихся: число перешедших и причины перехода в другие образовательные учреждения.



## **2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

В рамках изучения дисциплины предусмотрена встреча с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, специалистов в области конфликтологии.

ФИО: *Липницкая Ольга Геннадьевна*

Фонд профилактики социального сиротства

Должность: советник по построению профилактической работы с семьёй.

Форма работы с обучающимися - участие в дискуссии на тему: «Развитие конфликтной компетентности, повышения эффективности взаимодействия в системах образования»

ФИО: *Бирженюк Григорий Михайлович*

Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов, факультет конфликтологии

Должность: зав. кафедрой конфликтологии, доктор культурологии, профессор, заслуженный работник высшей школы РФ, почетный профессор Санкт-Петербургского Гуманитарного университета профсоюзов

Форма работы в группе - участие в дискуссии на тему «Прогнозирование конфликтов в образовании».

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

## **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования конфликта как социального феномена в системе образования.

Рабочая программа основана на понимании главных задач конфликтологии в системе образования:

- 1) исследование образовательных конфликтов;
- 2) создание и совершенствование системы конфликтологического образования;
- 3) популяризация конфликтологических знаний в системе образования;
- 4) организация системы практической работы конфликтологов в системе образования по прогнозированию, предупреждению и урегулированию конфликтов.

В ходе изучения дисциплины затрагиваются следующие вопросы: Образование как система противоречий, источники и функции конфликтов в образовании, работа с конструктивными конфликтами в образовании, работа с деструктивными конфликтами в образовании, технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в образовательных учреждениях, технологии управления конфликтами в образовании.

Акцент делается на понимание социальной значимости профессии конфликтолога, развитие высокой мотивации к выполнению данного вида профессиональной деятельности, подкрепление стремления к профессиональному саморазвитию и личностному росту.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных знаний и организаций) и учебных пособий, касающихся различных аспектов научного анализа разнovidных и разноуровневых конфликтов.

## **2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

## **РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины**

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Методы урегулирования конфликтов в образовательных учреждениях» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины.

В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с информационными источниками, как печатными, так и электронными;
- конспектирование;
- тезирование;
- решение кейсов;
- сбор и анализ конфликтной информации из ближайшего социального окружения.

### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psycwork.ru](http://www.psycwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### **3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

#### **Задание для самостоятельной работы по теме: Образование как система противоречий**

1. Рассмотреть особенности образования как социального института.
2. Определить функции системы образования для общества
3. Очертить круг заинтересованных в эффективной работе системы образования (аффилированных групп и лиц).
4. Назвать основные виды образовательных учреждений и их задачи.
5. Обозначить противоречия в системе образования.

#### **Задание для самостоятельной работы по теме: Источники и функции конфликтов в образовании**

1. Обозначить причины и виды конфликтов в образовании.
2. Назвать основные типы конфликтов в образовании.
3. Выявить возможные области интересов сторон конфликта.
4. Предположить последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в системе образования.
5. Продумать возможности использования конфликтов в образовании
6. Какие стратегии поведения в образовательных конфликтах разных типов будут эффективны, а какие нет.

#### **Задание для самостоятельной работы по теме: Работа с конструктивными конфликтами в образовании.**

1. Дать определение конструктивному конфликту в образовании.
2. Рассмотреть основные возможности использования внутренних и внешних конструктивных конфликтов.

3. Предложить методы работы с конструктивными конфликтами разных типов в образовании.

4. Сформулировать критерии для оценки эффективности работы с конструктивным конфликтом в образовании.

**Задание для самостоятельной работы по теме: Образование как система противоречий Работа с деструктивными конфликтами в образовании**

1. Дать определение деструктивного конфликта в образовании.

2. Объяснить причины возникновения деструктивных конфликтов разных типов.

3. Прогнозировать негативные последствия деструктивных конфликтов (для 1-2 типов)

4. Предложить методы работы с деструктивными конфликтами в образовании (для 1-2 типов)

5. Составить таблицу методов работы с деструктивными конфликтами и определить области применения и ограничения этих методов.

**Задание для самостоятельной работы по теме: Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики образовательных конфликтов.**

1. Рассмотреть основные закономерности возникновения и протекания внутренних и внешних конфликтов в образовании (динамку конфликтов)

2. Предложить для 1-2- видов конфликтов программы мониторинга, прогнозирования и профилактики.

3. Описать ожидаемые результаты выполнения разработанных программ.

**Задание для самостоятельной работы по теме: Технологии управления конфликтами в образовании.**

1. Рассмотреть различные методы диагностики конфликтов в образовательных учреждениях разных типов.

2. Провести анализ 2 конфликтов для разных образовательных учреждений, в том числе в графической форме.

3. Определить для каких типов конфликтов подходят методы: консультирования, интервенции, трансформации, переговоров и медиации, в чем специфика каждого метода. Оформить в виде таблицы.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;
- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;
- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;
- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;
- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном или неполном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Методы урегулирования конфликтов в образовательных учреждениях» относится рубежный контроль, итоговая аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине;
- владение практикой применения методов работы с образовательными конфликтами.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;



- несоответствие.

#### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Образование как система противоречий	ПК-7, ПК-11
Тема 2. Источники и функции конфликтов в образовании	ПК-7, ПК-11
Тема 3. Работа с конструктивными конфликтами в образовании	ПК-7, ПК-11
Тема 4. Работа с деструктивными конфликтами в образовании	ПК-7, ПК-11
Тема 5. Технологии мониторинга, прогнозирования и профилактики конфликтов в образовательных учреждениях	ПК-7, ПК-11
Тема 6. Технологии управления конфликтами в образовании	ПК-7, ПК-11

#### 4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

**Рубежный контроль (текущий контроль успеваемости)** – задания или иные варианты контроля успеваемости студентов, проводимых преподавателем в процессе изучения дисциплины в форме контрольной работы.

Результаты рубежного контроля оцениваются по пятибалльной шкале:

«5» - изложение полученных знаний в письменной форме в соответствии с требованиями учебной программы;

«4» - изложение полученных знаний в письменной форме в соответствии с требованиями учебной программы, допускаются несущественные ошибки;

«3» - изложение учебного материала неполное, бессистемное, существенные ошибки.

«0» - полное незнание и непонимание учебного материала (студент не может ответить ни на один поставленный вопрос), неаттестация по результатам рубежного контроля.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена. Каждый из студентов получает два вопроса, на которые должен ответить письменно и устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, предложением программы профилактики, диагностики или урегулирования конфликта и т.п.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

**4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины**

**Примерные вопросы к экзамену:**

1. Образование как социальный институт: основные закономерности и составляющие. Роль и функции системы образования в обществе.
2. Противоречия в основе системы образования.
3. Аффилированные группы в системе образования. Их ожидания, потребности, возможности влиять на систему образования.
4. Источники конфликтов в системе образования.
5. Основные типы конфликтов в образовании.
6. Конструктивные конфликты в образовании: виды, особенности.
7. Деструктивные конфликты в образовании: виды, особенности.
8. Функции конфликтов в образовании.
9. Конфликты развития: основные признаки, особенности динамики.
10. Влияние образовательных конфликтов на развитие личности.
11. Принципы конструирования развивающих конфликтов в обучении и воспитании.
12. Стратегии поведения в развивающем конфликте – эффективные и неэффективные.
13. Влияние возрастных особенностей на поведение в развивающем конфликте.
14. Техника безопасности при конструировании и управлении образовательным конфликтом.
15. Обучающие конфликты: особенности разработки и применения для разных образовательных учреждений, разных возрастных групп.
16. Внутренние конструктивные конфликты при освоении нового: особенности, методы диагностики и поддержки в процессе реализации образовательного процесса.
17. Конфликты адаптации в обучении: особенности, технологии эффективной адаптации к процессу обучения и социальному окружению.
18. Межличностные конфликты в обучении: соревнование и сотрудничество как основа эффективной совместной учебной деятельности.
19. Коммуникативные конфликты как поиск и формирование общей реальности участников процесса обучения.
20. Управление формированием группы, команды через конфликт.
21. Конфликты совместного творчества: принципы генерации идей и выработки решений в группе.

22. Методы конструирования, стимулирования и управления конструктивным конфликтом в образовании.
23. Причины, факторы и особенности возникновения и протекания деструктивных конфликтов.
24. Методы работы с деструктивными конфликтами в образовании.
25. Методы прекращения, урегулирования и разрешения образовательных конфликтов.
26. Особенности интервенций в деструктивные конфликты образования
27. Прогнозирование конфликтов в образовании.
28. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в образовании.
29. Обучение учащихся конструктивному поведению в конфликте как форма профилактики.
30. Индикаторы конфликтов в образовательной системе.
31. Методы мониторинга конфликтов в образовательных учреждениях:
32. Задачи управления конфликтами в системе образования.
33. Технологии управления конфликтами в образовании. Ресурсы, необходимые для управления конфликтами в образовании.
34. Диагностика конфликтов как технология: сбор информации, определение типа конфликта, уточнение специфики возникновения и этапа развития конфликта.
35. Анализ конфликта. Основные этапы и результаты анализа.
36. Технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный.
37. Конфликтологическое консультирование в образовании.
38. Технологии переговоров по урегулированию конфликтов в образовании.
39. Особенности медиации в образовательных учреждениях.
40. Школьная конфликтологическая служба: требования, задачи, возможности.

### **Пример типового задания в форме теста**

#### **Тест 1. Под конфликтом понимают**

- а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в точках зрения, мнениях, убеждениях;
- б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием субъектов;
- в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;

г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.

**Тест 2. На поведение оппонентов в конфликте больше всего влияет:**

- а) наличие явных преимуществ, силы, могущества;
- б) особенности восприятия себя, ситуации и партнера;
- в) уровень образования, возраст, пол и т.д.
- г) погода, колебания курса валют и другие не зависящие от них факторы.

**Тест 3. Ключевым элементом предконфликтной ситуации, определяющим особенности протекания и подходы к разрешению конфликта, является:**

- а) взаимоисключающие цели оппонентов;
- б) противоречащие друг другу или кажущиеся противоречащими интересы сторон;
- в) твердое желание одной из сторон добиться преимуществ для себя за счет другой стороны;
- г) наличие очень привлекательного неделимого объекта.
- г) с жизненными проблемами, ударами судьбы.

**Тест 4. Социально-психологические конфликты:**

- а) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям;
- б) представляют собой закономерный этап развития общества;
- в) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде;
- г) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей.

**Тест 5. Поведение оппонента в конфликте можно назвать сотрудничеством, если оно...**

- а) ориентировано на выигрыш любой ценой;
- б) ориентировано на уступку другой стороне, чтобы сохранить отношения;
- в) предполагает готовность к взаимным уступкам для разрешения проблемы;
- г) ориентировано на удовлетворение основных интересов сторон.

**Пример практико-ориентированного задания**

Типовое задание 1. Проанализируйте ситуацию: На уроке педагог несколько раз делала замечания ученику, который не занимался. На замечания он не реагировал, продолжал мешать другим, задавал нелепые вопросы окружающим его учащимся и отвлекал их от объясняемой учителем темы. Учительница сделала еще одно замечание и предупредила, что оно последнее. Она продолжила свое объяснение, но шорох и гул не стали меньше. Тогда учительница

подошла к ученику, взяла с парты дневник и записала замечание. Далее урок был фактически сорван, так как ученик с большей силой продолжил общаться с одноклассниками, и учитель уже не мог его остановить. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Типовое задание 2. Проанализируйте ситуацию: Урок в 8-м классе. Проверяя домашнее задание, учитель трижды вызывает одного и того же ученика. Все три раза мальчик отвечал молчанием, хотя обычно по этому предмету хорошо успевал. В результате – «2» в журнале. На следующий день опрос начинается вновь с этого ученика. И, когда он опять не стал отвечать, учитель удалил его с урока. Такая же история повторилась на следующих двух занятиях, потом последовали прогулы и вызов родителей в школу. Но родители выразили учителю недовольство тем, что он не смог найти подход к их сыну. Учитель в ответ высказал претензии в адрес родителей, что те не уделяют должного внимания сыну. Разговор продолжился в кабинете директора.

Определите стили поведения участников данной конфликтной ситуации.

1. Какой стиль поведения характеризует учителя? Родителей?
2. Какой стиль поведения демонстрирует ученик?
3. Какой стиль урегулирования конфликта, по Вашему мнению, наиболее эффективен в данной ситуации?

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

**Буллинг** – особая форма конфликта в образовательном учреждении, заключающаяся в преследовании одного ученика или сотрудника другим, в том числе, начальником, доведении преследуемого до ухода, нервного срыва и т.д.

**Внутренний (психологический) конфликт** – столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

**Диагностика конфликта** – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

**Динамика конфликта** – процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

**Завершение конфликта** – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

**Интересы стороны конфликта** – это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

**Инцидент** – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

**Конфликт** – процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

**Конфликт малой группы** – это столкновение, противоречие, происходящее внутри группы или между малыми группами, вызываемое борьбой членов группы за собственный статус, сохранение группы, сохранение и/или увеличение ресурсов доступных группе. Обычно выделяют: конфликт личности и группы, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт.

**Консенсус** – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

**Кризис психологический** – состояние тотальной внутренней конфликтности, болезненно переживаемое человеком, сопровождаемое негативными эмоциями и ощущением наличия проблемы, которую необходимо решить.

**Критическая ситуация** – это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

**Моббинг** – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

**Оппоненты, или стороны, или субъекты конфликтного взаимодействия** – это непосредственные участники конфликта (люди, малые групп, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

**Переговоры** – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и

выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

**Посредничество, медиация** – одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

**Предконфликтная ситуация** – возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

**Прекращение конфликта** – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

**Прогнозирование конфликта** – предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз – это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

**Противоречие** – это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

**Профилактика конфликтов** – это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Разрешение конфликта** – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

**Социально-психологический конфликт** – возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

**Социальный конфликт** – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

**Стимулирование конфликта** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**Стратегия разрешения конфликта** – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**Тактика разрешения конфликта** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**Технологии разрешения конфликтов** – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

**Управление конфликтами** – целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

**Урегулирование конфликта** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

**Условия возникновения конфликтов** – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

**Факторы возникновения конфликтов** – те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независящие от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.



**Эскалация конфликта** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
<b>Основная литература</b>							
1	Лопарев А. В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 290 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-9068-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/433813">https://biblio-online.ru/bcode/433813</a>	+	+	+	+		
2	Светлов В. А. Конфликтология: учебник для бакалавриата и магистратуры / В. А. Светлов, В. А. Семенов. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 351 с. – (Бакалавр и магистр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-06982-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/420582">https://biblio-online.ru/bcode/420582</a>					+	+
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - Москва: Проспект, 2016. - 336 с.: ил. - Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=353275">https://ibooks.ru/reading.php?productid=353275</a>	+	+	+	+		+
2	Емельянов С. М. Конфликтология: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. – 4-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 322 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-06003-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438314">https://biblio-online.ru/bcode/438314</a>	+	+	+	+	+	

**6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины**

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>

2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>

3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>

4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

**6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины**

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПбГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова

(подпись, расшифровка)