

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

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
психолого-педагогического
и социального образования



А.А. Долгова
01.09.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 Основы бесконфликтного общения в сфере профессионального образования

1. Код и наименование направления подготовки:

44.04.01. Педагогическое образование

2. Профиль подготовки:

Педагогика профессионального образования

3. Квалификация выпускника: магистр

4. Форма обучения: заочная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины: кафедра психолого-педагогического и социального образования

6. Составитель программы: О.В. Винокурова, кандидат психологических наук, доцент

7. Рекомендована: научно-методическим советом Филиала, от 22.06.2021 г., протокол №8

8. Учебный год: 2022-2023

Семестр: 4

9. Цели и задачи учебной дисциплины

Целью учебной дисциплины является освоение компетенций, позволяющих бесконфликтно общаться, эффективно взаимодействовать с различными субъектами профессионального образования и устанавливать позитивные межличностные отношения в условиях образовательного процесса.

Задачи учебной дисциплины:

– раскрыть основы бесконфликтного общения в диадах «педагог – обучающийся», «педагог-администратор», «педагог-родитель», «педагог-педагог», «обучающийся-обучающийся»;

– сформировать представления о путях и механизмах предупреждения и конструктивного разрешения возникающих в результате профессионального и межличностного общения участников образовательного процесса негативных форм проявления обострившихся субъектно-субъектных противоречий;

– сформировать навыки применения технологий «конструирования» здорового социума, утверждения нормальных взаимоотношений его формальных и неформальных структур в своей профессиональной деятельности;

– сформировать представления о роли медиатора и служб медиации в конструктивном переводе столкновения сторон конфликта и противоправных ситуаций в заинтересованное устранение его причин, «культуризации» конфликтов и противоправных ситуаций в образовательной среде.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Основы бесконфликтного общения в сфере профессионального образования» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений (вариативной) блока Б1. Для освоения дисциплины «Основы бесконфликтного общения в сфере профессионального образования» необходимы знания, умения, навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Коммуникативные технологии профессионального общения», «Теория и практика аргументации», «Педагогика и психология профессионального образования». Изучение данной дисциплины является необходимой основой для прохождения производственной практики, научно-исследовательской работы и последующей итоговой аттестации.

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

Код	Название компетенции	Код	Индикатор	Планируемые результаты обучения
ПК-4	Способен осуществлять методическую поддержку различных видов деятельности обучающихся в организациях СПО и ВО на основе знания законодательства РФ об образовании, психолого-педагогических технологий	ПК-4.3.	Устанавливает педагогически целесообразные взаимоотношения со всеми участниками образовательного процесса с учетом личностных и возрастных особенностей обучающихся, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями.	Знает: -основные методы поиска, сбора, хранения, обработки информации, необходимой для установления бесконфликтного общения в сфере профессионального образования; - закономерности возникновения, развития и конструктивного завершения (в том числе с участием третьей стороны) конфликтов в профессиональных образовательных организациях; -возрастные особенности обучающихся, детерминирующие их общение и поведение в конфликтных ситуациях; -вопросы индивидуализации обучения;

	профессиональной деятельности с учетом личностных и возрастных особенностей обучающихся, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями			<p>-эффективные приемы общения, поддерживающие профессиональное самоопределение и профессиональное развитие обучающихся.</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -устанавливать педагогически целесообразные отношения с обучающимися, коллегами, создавать условия для воспитания и развития обучающихся, обучать их самоорганизации и самоконтролю в процессе общения и конфликтных ситуаций; -использовать методы, формы, приёмы и средства организации и коррекции общения обучающихся с учетом их возрастных и индивидуальных особенностей. <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методикой применения инновационных педагогических технологий и технологий «конструирования» здорового социума для установления педагогически целесообразных отношений с обучающимися, в том числе для участников споров, конфликтов с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями; -навыками определения собственного стиля поведения в конфликтных ситуациях; -методами психологической защиты в общении с конфликтными людьми; -навыками конструктивного перевода столкновения сторон конфликта в заинтересованное устранение его причин; -культурой научного мышления и навыками выступления перед аудиторией; -современными методами научного познания.
--	---	--	--	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/час. — 3 / 108.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость	
		Всего	По семестрам
			№4
Контактная работа		20	20
в том числе:	лекции	10	10
	практические	10	10
Самостоятельная работа		84	84
Промежуточная аттестация - зачет с оценкой		4	4
Итого:		108	108

13.1. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК *
1. Лекции			
1.1	Психологические основы бесконфликтного общения различных субъектов образовательного процесса	<p>Специфика общения и межличностного взаимодействия в современном образовательном пространстве: сфера протекания, особенности субъектов и эмоциональный фон.</p> <p>Психологические особенности общения в диадах «педагог – обучающийся», «педагог-администратор», «педагог-родитель», «педагог-педагог», «обучающийся- обучающийся», характеристика возникающих в этом общении субъектно-субъектных противоречий.</p> <p>Актуальные тенденции в динамике общения и межличностного взаимодействия субъектов образовательного процесса.</p> <p>Методы и приемы развития навыков бесконфликтного общения субъектов образовательного пространства.</p> <p>Восстановительная культура общения и межличностных взаимоотношений в образовательном процессе и её значимость на современном этапе развития системы профессионального образования.</p> <p>Особенности реализации медиативного и восстановительного подходов к разрешению конфликтов в общении в профессиональных образовательных организациях.</p>	-
1.2	Механизмы и закономерности возникновения и развития социально-педагогических конфликтов в сфере профессионального образования	<p>Педагогический конфликт как социальный феномен. Конфликтогенные факторы в современном профессиональном образовании. Основное отличие конфликтного общения в образовательном процессе от похожих форм социального взаимодействия. Типология, причины и механизмы развития конфликтного общения в образовательном процессе. Структура и этапы развития конфликтов в образовательном процессе. Объект, предмет, участники и движущие силы конфликтов в сфере профессионального образования. Конструктивные и деструктивные функции и последствия конфликтов в сфере профессионального образования.</p>	-
1.3	Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования, разрешения и психологического сопровождения конфликтов в сфере профессионального образования	<p>Психологическое обеспечение системы разрешения конфликтного общения в сфере профессионального образования, прогнозирование, предупреждение и стимулирование конфликтов.</p> <p>Изменение позиций участников конфликтного общения.</p> <p>Методы убеждения, аргументации своей позиции.</p> <p>Психологическое сопровождение предупреждения конфликтного общения в образовательном пространстве: методы интроспекции, эмпатии, метод позитивного самоутверждения путем «Я-высказываний», техника «Активного слушания», метод управления эмоциями, метод творчества, метод интуиции, метод социально-психологического тренинга.</p> <p>Продуктивные и непродуктивные способы решения</p>	-

		<p>конфликтов в общении. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и общие требования к ним. Медиация как особая форма посредничества. Служба медиации в профессиональной образовательной организации и её функции. Роль службы медиации в установлении культуры бесконфликтного общения в профессиональной образовательной организации</p>	
2. Практические занятия			
2.1	Психологические основы бесконфликтного общения различных субъектов образовательного процесса	<p>Специфика общения и межличностного взаимодействия в современном образовательном пространстве. Психологические особенности общения в сфере профессионального образования, характеристика возникающих в этом общении субъектно-субъектных противоречий. Методы и приемы развития навыков бесконфликтного общения субъектов образовательного пространства. Восстановительная культура общения и межличностных взаимоотношений в образовательном процессе. Особенности реализации медиативного и восстановительного подходов к разрешению конфликтов в общении в профессиональных образовательных организациях.</p>	-
2.2	Механизмы и закономерности возникновения и развития социально-педагогических конфликтов в сфере профессионального образования	<p>Педагогический конфликт как социальный феномен. Конфликтогенные факторы в современном профессиональном образовании. Типология, причины и механизмы развития конфликтного общения в образовательном процессе. Структура и этапы развития конфликтов в образовательном процессе. Объект, предмет, участники и движущие силы конфликтов в сфере профессионального образования. Конструктивные и деструктивные функции и последствия конфликтов в сфере профессионального образования.</p>	-
2.3	Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования, разрешения и психологического сопровождения конфликтов в сфере профессионального образования	<p>Психологическое обеспечение системы разрешения конфликтного общения в сфере профессионального образования. Психологическое сопровождение предупреждения конфликтного общения в образовательном пространстве. Продуктивные и непродуктивные способы решения конфликтов в общении. Сущность конфликтологического посредничества. Медиация как особая форма посредничества. Служба медиации в профессиональной образовательной организации и её функции.</p>	-

13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1.	Психологические основы бесконфликтного общения различных субъектов	2	2	0	24	28

	образовательного процесса					
2.	Механизмы и закономерности возникновения и развития социально-педагогических конфликтов в сфере профессионального образования	4	4	0	30	38
3.	Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования, разрешения и психологического сопровождения конфликтов в сфере профессионального образования	4	4	0	30	38
4.	Зачёт с оценкой	0	0	0	0	4
	Итого:	10	10	0	84	108

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к изучению дисциплины, прежде всего обучающиеся должны ознакомиться с рабочей программой дисциплины. Вводная лекция содержит информацию об основных разделах рабочей программы дисциплины; электронный вариант рабочей программы размещён на сайте БФ ВГУ.

Обучающиеся должны иметь четкое представление о:

- перечне и содержании компетенций, на формирование которых направлена дисциплина, их индикаторах;
- основных целях и задачах дисциплины;
- планируемых результатах, представленных в виде знаний, умений и навыков, которые должны быть сформированы в процессе изучения дисциплины;
- количестве часов, предусмотренных учебным планом на изучение дисциплины, форму промежуточной аттестации;
- количестве часов, отведенных на аудиторские занятия и на самостоятельную работу;
- формах аудиторных занятий и самостоятельной работы;
- структуре дисциплины, основных разделах и темах;
- системе оценивания учебных достижений обучающихся;
- учебно-методическом и информационном обеспечении дисциплины.

Знание основных положений, отраженных в рабочей программе дисциплины, поможет обучающимся ориентироваться в изучаемом курсе, осознавать место и роль изучаемой дисциплины в подготовке к будущей профессии, строить свою работу в соответствии с требованиями, заложенными в программе.

Основными формами аудиторных занятий по дисциплине являются лекции и практические занятия, посещение которых обязательно для всех обучающихся.

В ходе лекционных занятий следует не только слушать излагаемый материал и кратко его конспектировать, но очень важно участвовать в анализе примеров, предлагаемых преподавателем, в рассмотрении и решении проблемных вопросов, выносимых на обсуждение. Необходимо критически осмысливать предлагаемый материал, задавать вопросы как уточняющего характера, помогающие уяснить отдельные излагаемые положения, так и вопросы продуктивного типа, направленные на расширение

и углубление сведений по изучаемой теме, на выявление недостаточно освещенных вопросов, слабых мест в аргументации и т.п.

Подготовка к практическим занятиям ведется на основе планов практических занятий.

В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо изучить в соответствии с вопросами для повторения основную литературу, просмотреть и дополнить конспекты лекции, ознакомиться с дополнительной литературой – это поможет усвоить и закрепить полученные знания. Кроме того, к каждой теме в планах практических занятий даются практические задания, которые также необходимо выполнить самостоятельно во время подготовки к занятию.

Обязательно следует познакомиться с критериями оценивания каждой формы контроля (реферата, теста, проекта и т.д.) – это поможет избежать недочетов, снижающих оценку за работу.

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на зачет с оценкой. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Необходимо обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Для достижения планируемых результатов обучения используются интерактивные лекции, групповые дискуссии, анализ ситуаций, устный опрос, письменные работы (выполнение практико-ориентированных и творческих заданий), практическая деятельность (мини-исследования).

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

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Анцупов А.Я. Конфликтология: учеб. / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 5-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Питер, 2013. – 512 с.
2	Волков Б.С. Конфликтология: учеб. пос. / Б.С. Волков, Н.В. Волкова - 4-е изд., испр. и доп. – М. : Академический Проект: Фонд «Мир», 2010. – 412 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3	Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: учеб. пос. / Г.И. Козырев. – М. : Владос, 2001. – 176 с.

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

№ п/п	Ресурс
4	Зеленков, М.Ю. Конфликтология : учебник / М.Ю. Зеленков. – Москва : Дашков и К°, 2015. – 324 с. : табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452906 (дата обращения: 27.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01918-0. – Текст : электронный.
5	Конфликтология : учебное пособие (курс лекций) / сост. С.Ю. Иванова, С.В. Попова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». – Ставрополь : СКФУ, 2015. – 176 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458026 (дата обращения: 27.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9296-0776-9. – Текст : электронный.
6	Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 543 с. : табл., граф., ил., схемы. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393 (дата обращения: 27.10.2019). – Библиогр.: с. 527-531. – ISBN 978-5-238-02174-4. – Текст : электронный.
7	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – http://biblioclub.ru/ .
8	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс: Студент» - https://student.consultant.ru/card/
9	Научная электронная библиотека – http://www.scholar.ru/ .
10	Научная электронная библиотека – http://www.elibrary.ru/
11	Федеральный портал Российское образование – http://www.edu.ru/
12	Информационная система «Единое окно доступа к образовательным

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Овруцкая, Г.К. Общая конфликтология : учебник / Г.К. Овруцкая ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет». – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 96 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499930 (дата обращения: 27.10.2019). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2696-3. – Текст : электронный.
2	Дрынкина Т.И. Социология конфликта: сборник ситуационных задач, деловых игр и психологических тестов: учеб.-метод. пос. / Т.И. Дрынкина. – СПб. : Изд-во СПбСУ, 2012. – 78 с
3	Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии / С.М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2001. – 400 с .

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины используются вводная лекция, обзорная лекция по разделу «Психологические основы бесконфликтного общения различных субъектов образовательного процесса»; лекция-визуализация по разделу «Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования, разрешения и психологического сопровождения конфликтов в сфере профессионального образования», лекция с элементами дискуссии по разделу «Механизмы и закономерности возникновения и развития социально-педагогических конфликтов в сфере профессионального образования»; практические занятия (проблемные, дискуссионные).

При реализации дисциплины используются **информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:**

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://elibrary.ru/>
- [Электронная Библиотека Диссертаций Российской Государственной Библиотеки](https://dvs.rsl.ru/) – <https://dvs.rsl.ru/>
- [Научная электронная библиотека](http://www.scholar.ru/) – <http://www.scholar.ru/>
- [Федеральный портал Российское образование](http://www.edu.ru/) – <http://www.edu.ru/>
- Информационная система «[Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/)» <http://window.edu.ru/>
- [Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов](http://fcior.edu.ru/) – http://fcior.edu.ru
- [Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов](http://school-collection.edu.ru/) – <http://school-collection.edu.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online» – <http://biblioclub.ru/>

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Учебная аудитория. Набор демонстрационного оборудования:

компьютер с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВГУ и БФ, экран, проектор:

программное обеспечение:

- Win10 (или Win7), OfficeProPlus 2010
- браузеры: Yandex, Google, Opera, Mozilla Firefox, Explorer
- STDU Viewer version 1.6.2.0
- 7-Zip
- GIMP GNU Image Manipulation Program
- Paint.NET

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Психологические основы бесконфликтного общения различных субъектов образовательного процесса	ПК-4	ПК-4.3	Собеседование, сообщение, индивидуальные задания для практических работ, тест
2.	Механизмы и закономерности возникновения и развития социально-педагогических конфликтов в сфере профессионального образования	ПК-4	ПК-4.3	Собеседование, реферат, индивидуальные задания для практических работ, тест
3.	Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования, разрешения и психологического сопровождения конфликтов в сфере профессионального образования	ПК-4	ПК-4.3	Собеседование, доклад, индивидуальные задания для практических работ, дискуссия, перечень тем для контрольных работ
Промежуточная аттестация форма контроля – зачёт с оценкой				Перечень вопросов к зачёту с оценкой

20 Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания и критерии их оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тест, собеседование, реферат, доклад, сообщение, индивидуальные практические задания, дискуссия.

Тест (демонстрационный вариант)

- Стратегия соперничества в конфликтном общении:
 - характеризует человека как эгоиста
 - ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
 - ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- Институционализация конфликта – это.....
 - достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных правил и норм поведения в конфликте
 - определение места и времени переговоров по существу конфликта
 - создание соответствующих органов и рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия
- Процедура медиации в ситуации конфликта - это:

- процесс решения по спору
- состязательный процесс
- конструктивный переговорный процесс

4. Интегративное разрешение конфликта – это.....

- достижение согласия через узаконенные процедуры установления победителя
- разрешение конфликта, примиряющее обе стороны или решение без проигравших
- соглашение, достигаемое, когда стороны конфликта сходятся в срединной точке на

некоей очевидной координате

5. Конфликт в переводе с латинского означает:

- столкновение
- соглашение
- существование
- сотрудничество
- приглашение

6. Как называется профессиональный посредник в урегулировании конфликтных или криминальных ситуаций?

- суггестор
- коллега
- медиатор
- адвокат
- судья

7. Жесткие тактики поведения в конфликте.....:

- ориентируются на нанесение вреда, ущерба или использование давления на оппонента
- их присутствие в конфликтном сценарии свидетельствует о недостатках воспитания

личности

• всегда имеют место в процедурах медиации, но только после применения мягких и нейтральных

8. Стратегия соперничества в конфликтной ситуации.....:

- характеризует человека как эгоиста
- ведет к эскалации конфликта независимо от другой позиции
- ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации

9. Какой набор понятий относится к стратегиям поведения в конфликте:

- уступка, уход, сотрудничество
- гласность, объективность, адекватность
- уступка, гласность, объективность
- объективность, адекватность, уход
- уход, сотрудничество, гласность

10. Что относится к форме разрешения конфликта:

- уступка, компромисс, уход, сотрудничество
- подчинение, примирение, убеждение, согласование
- требования, критика, убеждение, юмор
- уступка, требования, убеждение, критика
- порицание, юмор, убеждение, уступка

11. Что не является основной моделью поведения личности в конфликте?

- деструктивная
- неконформистская
- конструктивная модель

12. К какой модели поведения в общении относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, изменить предмет обсуждения»?

- избегающее
- сотрудничество
- компромисс
- соперничество
- приспособление

13. Выберите правильную последовательность стадий конфликта:

• инцидент, предконфликтная стадия, конфликт, разрешение конфликта, последствия конфликта

• интеракция, инцидент, непосредственно конфликт, последствия конфликта, разрешение конфликта

• интеракция, предконфликтная стадия, непосредственно конфликт, разрешение конфликта

• интеракция, неэффективная интеракция, предконфликтная стадия, непосредственно конфликт

• интеракция, инцидент, предконфликтная стадия, конфликт, разрешение конфликта

14. Позиция в конфликте «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас что-то должен проиграть» - это:

- компромисс
- конкуренция
- приспособление
- сотрудничество
- избегание

15. К какому виду относится конфликт в общении, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия, и он способствует развитию соответствующей социальной системы?:

- межличностному, конструктивному
- межличностному бурному и быстротекущему
- межличностному, экономическому
- острому и длительному
- деструктивному

16. В каких случаях лучше всего обратиться к медиатору?:

- когда стороны не использовали все доступные им средства переговоров
- в случае, если по-разному трактуются критерии оценки
- когда одной из сторон нанесен серьезный ущерб
- стороны изначально отстаивают взаимоисключающие интересы

17. Позиция в конфликте «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю» означает:

- избегание
- конкуренция
- приспособление
- сотрудничество
- компромисс

18. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?:

- внутриличностные
- межличностные
- структурные
- организационные

- провокационные

19. Эскалация конфликта – это.....

- дальнейшее его обострение
- трансформация в другую часть
- исчезновение конфликта
- ослабление конфликта
- нахождение приемлемых для всех сторон вариантов решения

20. Столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор – это:

- конфликт
- компромисс
- инцидент
- предконфликтная ситуация
- уклонение
- эскалация конфликта

21. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в разъяснении требований к работе, использовании координационных и интеграционных механизмов, установлении общеорганизационных комплексных целей и использовании системы вознаграждений?

- внутриличностные
- межличностные
- структурные
- организационные
- провокационные
- договорные

22. Условием возникновения конфликта в общении является наличие:

- -конфликтной ситуации и инцидента
- оппонентов и объекта конфликта
- оппонентов и инцидента
- конфликтной ситуации и объекта конфликта
- как минимум трех заинтересованных сторон

23. Сколько стратегий выделяется в двухмерной модели стратегий поведения личности в конфликтном взаимодействии?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

24. Внутриличностный конфликт - это:

- столкновение противоположно направленных мотивов личности
- состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- столкновение противоположно направленных характеристик личности
- внутренние колебания личности, стоящей перед выбором

25. Термин, характеризующий окончание конфликта по любым причинам:

- завершение конфликта
- затихание конфликта
- разрешение конфликта
- устранение конфликта
- ликвидация конфликта

26. Как называется деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы?:

- разрешение конфликта
- эскалация конфликта
- уклонение от конфликта
- принятие соглашения
- торможение конфликта

27. Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы, называется:

- разрешением конфликта
- затуханием конфликта
- манипуляцией
- конкуренцией
- конфронтацией

29. Наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе общения, заключающийся в противодействии субъектов и обычно сопровождающийся негативными эмоциями:

- конфликт
- инцидент
- противоборство
- взаимодействие
- соревнование

30. Интерес в конфликте – это

- то, что побуждает стороны идти на конфликт
- то, что не позволяет сторонам идти на конфликт
- то, как стороны представляют друг другу чего хотят
- ожидаемое вознаграждение после конфликта
- то, что тормозит конфликт

31. Позиция в конфликте – это.....:

- то, как стороны представляют друг другу свои интересы
- то, что не позволяет сторонам идти на конфликт;
- то, что побуждает стороны идти на конфликт;
- действие или бездействие, могущие привести к конфликту;
- стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

32. Кто из современных психологов изучал конфликт через теорию организационных систем, исходя из пяти стратегий поведения:

- К. Томас
- Э. Берн
- Я. Морено
- Д. Рубин
- Р. Фишер

33. К признакам эскалации конфликта НЕ относят:

- сужение границ конфликта
- применение насилия
- сужение когнитивной сферы в поведении
- рост эмоционального напряжения
- вытеснение адекватного образа противника

34. Как называются методы управления конфликтами, которые заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека?:

- внутриличностные

- структурные
- межличностные
- провокационные
- организационные

Описание технологии проведения тестов

Тесты проводятся в письменном виде после изучения всех вопросов, включённых в тест. Выполнение тестовых заданий предполагает выбор одного (верного) ответа или нескольких верных ответов (что оговаривается в задании) из предложенных вариантов.

Требования к выполнению теста

Критерием оценки уровня выполнения заданий выступает коэффициент правильности, определенный по формуле (автор В.П.Беспалько):

$$K = \frac{\Pi}{O}, \text{ где}$$

K – коэффициент правильности выполнения тестовых заданий,

Π – количество правильно выполненных операций,

O – общее количество операций.

Оценка «отлично» ставится при K = 1 или K = 0,9

«хорошо» - при K = 0,8

«удовлетворительно» - при K = 0,7

«неудовлетворительно» - при K ≤ 0,6.

Собеседование

Перечень вопросов для собеседования

Раздел 1.

1. Специфика общения и межличностного взаимодействия в современном образовательном пространстве: сфера протекания, особенности субъектов и эмоциональный фон.

2. Психологические особенности общения в диадах «педагог – обучающийся», «педагог-администратор», «педагог-родитель», «педагог-педагог», «обучающийся- обучающийся», характеристика возникающих в этом общении субъектно-субъектных противоречий.

3. Актуальные тенденции в динамике общения и межличностного взаимодействия субъектов образовательного процесса.

4. Методы и приемы развития навыков бесконфликтного общения субъектов образовательного пространства.

5. Восстановительная культура общения и межличностных взаимоотношений в образовательном процессе и её значимость на современном этапе развития системы профессионального образования.

6. Особенности реализации медиативного и восстановительного подходов к разрешению конфликтов в общении в профессиональных образовательных организациях.

Раздел 2.

1. Педагогический конфликт как социальный феномен.

2. Конфликтогенные факторы в современном профессиональном образовании.

3. Основное отличие конфликтного общения в образовательном процессе от похожих форм социального взаимодействия.

4. Типология, причины и механизмы развития конфликтного общения в образовательном процессе.

5. Структура и этапы развития конфликтов в образовательном процессе.

6. Объект, предмет, участники и движущие силы конфликтов в сфере профессионального образования.

7. Конструктивные и деструктивные функции и последствия конфликтов в сфере профессионального образования.

Раздел 3.

1. Психологическое обеспечение системы разрешения конфликтного общения в сфере профессионального образования, прогнозирование, предупреждение и стимулирование конфликтов.

2. Изменение позиций участников конфликтного общения.

3. Методы убеждения, аргументации своей позиции.

4. Психологическое сопровождение предупреждения конфликтного общения в образовательном пространстве: методы интроспекции, эмпатии, метод позитивного самоутверждения путем «Я-высказываний», техника «Активного слушания», метод управления эмоциями, метод творчества, метод интуиции, метод социально-психологического тренинга.

5. Продуктивные и непродуктивные способы решения конфликтов в общении.

6. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и общие требования к ним.

7. Медиация как особая форма посредничества. Служба медиации в профессиональной образовательной организации и её функции.

8. Роль службы медиации в установлении культуры бесконфликтного общения в профессиональной образовательной организации

Описание технологии проведения собеседования

Собеседование проводится в устной форме по предлагаемым вопросам после изучения соответствующего теоретического материала.

Требования к выполнению задания

За устный ответ ставится оценка:

-«отлично», если обучающийся показал высокое качество общетеоретической подготовки, способность устанавливать неоднозначность используемых научных понятий, владеет научным языком, прекрасно ориентируется в различиях научных подходов, оперирует научными понятиями, опирается на знание законов и закономерностей психического развития субъектов образовательного процесса, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживать диалог, быстро ориентируется в неожиданно поставленных проблемах;

-«хорошо», если обучающийся показал уверенное понимание теоретических проблем, способность опираться на фундаментальные положения научных концепций, оперировать научными понятиями, владеет научным языком, опирается на знание законов и закономерностей психического развития субъектов образовательного процесса, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживать диалог. Высказанная точка зрения обучающегося характеризуется аргументированностью, содержательными обобщениями, логической выстроенностью, методологической фундаментальностью. Но, вместе с тем, обучающийся испытывает некоторые затруднения в различении позиции какого-либо подхода допустил неточности при изложении материала, испытывает затруднения при решении неожиданно поставленных проблем;

-«удовлетворительно», если он воспроизводит основные теоретические положения, имеет достаточный уровень владения излагаемым материалом, легко идет на диалог, поддерживает его при ответе на вопросы, относительно ориентируется в различных подходах и поставленных проблемах, однако ряд излагаемых теоретических позиций не дифференцирует. Испытывает определенные трудности в отстаивании собственной позиции, при переходе из плоскости монолога к диалогической форме изложения материала.

-«неудовлетворительно», если он показал слабые знания обсуждаемых теоретических проблем. Высказанные точки зрения были сумбурными, отсутствовала логическая последовательность развертывания ответа, выявлено неумение сопоставлять подходы, выделять их отличительные признаки, отсутствие представлений о разнообразии позиций различных авторов, имело место некорректное использование научных терминов и понятий.

Рефераты, доклады, сообщения

Темы рефератов, докладов, сообщений

1. Специфика общения и межличностного взаимодействия в современном образовательном пространстве.

2. Психологические особенности взаимодействия в диаде «педагог-обучающийся».
3. Психологические особенности взаимодействия в диадах «педагог-администратор», «педагог-педагог», характеристика возникающих в этом взаимодействии субъектно-субъектных противоречий.
4. Психологические особенности взаимодействия в диаде «педагог-родитель».
5. Методы и приемы развития навыков бесконфликтного общения субъектов образовательного пространства.
6. Феномен «педагогический конфликт» и его социально-психологическая характеристика.
7. Типология, причины и механизмы развития конфликтного общения в образовательном процессе.
8. Конструктивные и деструктивные функции и последствия конфликтного общения в образовательном процессе.
9. Диагностика конфликта в образовательном процессе как условие его оптимального решения.
10. Психологическое обеспечение системы разрешения конфликтов в общении, прогнозирование, предупреждение и стимулирование конфликтов.
11. Психологическое сопровождение предупреждения конфликтов общения в образовательном пространстве.
12. Продуктивные и непродуктивные способы решения конфликтов в общении.
13. Сущность конфликтологического посредничества.
14. Основы использования восстановительных практик в процессе медиации.

Описание технологии проведения задания

Темы рефератов, докладов (сообщений) выдаются на первом занятии. Рефераты, доклады, сообщения выполняются в часы, отведённые на самостоятельную работу. Реферат, доклад, сообщение могут быть заслушаны на занятии или оформлены и представлены преподавателю на бумажном носителе.

Требования к выполнению задания

Задание оценивается по 2-балльной шкале: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится, если:

- содержание реферата, доклада (сообщения) соответствует выбранной теме и не ограничивается материалом, изученным на занятиях
- материал использованных источников адаптирован и доступен для понимания самого докладчика и других выступающих
- реферат, доклад (сообщение) структурировано, имеет вводную, основную и заключительную части
- использованные источники являются официальными и соответствуют современному положению дел рассматриваемого вопроса

Оценка «не зачтено» ставится, если:

- содержание реферата, доклада (сообщения) не соответствует выбранной теме или ограничивается материалом, изученным на занятиях
- материал использованных источников не адаптирован, содержит сложные выкладки, формулы и затруднителен для понимания самого докладчика и других обучающихся
- использованные источники являются заимствованными (выполненными другими лицами, представлено в ранее подготовленных рефератах, докладах (сообщениях) и т.д.) или не соответствуют современному положению дел рассматриваемого вопроса
- задание не выполнено, не представлено преподавателю.

Индивидуальные задания для практических работ

Комплекты индивидуальных заданий для практических работ

1. Раздел.

1. Составить синквейн к терминам: «Общение», «Конфликт», «Медиация», «Эскалация»
2. Подготовить информационные презентации для широкого круга субъектов образовательного процесса в профессиональной образовательной организации по темам «Конфликты в образовательной среде – восстановительный подход», «Как общаться без конфликтов?»

3. Мини-исследование: по результатам наблюдения за организацией общения и взаимоотношений в сфере профессионального образования создать «банк конфликтных ситуаций общения и межличностного взаимодействия» (с последующим анализом в группе)

4. Провести самоанализ (рефлексию) готовности к транслированию ценностей восстановительной культуры бесконфликтного общения и взаимоотношений в современное образовательное пространство, используя следующий тест:

«Насколько вы готовы восстановительно реагировать на конфликтные ситуации?»

Отметьте цифрами, насколько приведенные ниже утверждения соответствуют вашим качествам и убеждениям: **1**- точно НЕТ **2** - скорее НЕТ; **3** - средне; **4** – скорее ДА; **5** - точно ДА

Во время спора или межличностного конфликта (своего или других людей):	от 1 до 5
-я открыт(а) для разговора с людьми, даже с которыми у меня напряженные или конфликтные отношения	
-когда они разговаривают со мною, я даю им достаточно времени рассказать о своем видении ситуации	
-я слушаю уважительно, то есть не перебиваю, не оцениваю, а также не советую и не начинаю объяснять «как им надо было правильно поступить», если меня об этом не попросили	
-я готов обсуждать ситуацию, даже если думаю, что предмет конфликта является мелким и незначительным	
-я не применяю манипуляцию, психологическое давление, шантаж и т.д.	
-я стараюсь, чтобы люди учились сами договариваться и решать собственные проблемы, поскольку мой опыт не всегда подходит другим	
-я стараюсь в своей собственной жизни соответствовать тому, что говорю и советую людям	
-если я в конфликте с кем-либо, я признаю их право иметь негативные чувства и состояния по поводу случившегося, и потому делаю акцент на предмете конфликта и возможном решении, а не осуждаю личные качества и форму общения	
-я уважаю точки зрения обучающихся, даже если сам(-а) с ними не соглашаюсь	
-я стараюсь понять, какое положительное стремление стоит за резкими высказываниями других	
-ко мне обращаются другие люди с просьбой помочь, когда возник конфликт или нужно с кем-то о чем-то договориться	
-в обсуждении конфликтной ситуации у меня больше вопросительных предложений, чем утвердительных	
-среди моих обучающихся и их родителей нет «невменяемых» и тех, с кем «бесполезно разговаривать»	
-я готов(а) признать свои ошибки (если они были) человеку, который от них пострадал, извиниться и по возможности исправить причиненный вред.	
-я не считаю, что кто-то должен быть наказан за проступок, поскольку наказание не поможет исправить ситуацию и осознать случившееся. Главное чтобы он исправил вред, который причинил другому человеку	
Получившиеся баллы (сумма):	

Расшифровка:

15 – 35 баллов. Готовность реагировать на конфликты восстановительно на данный момент не очень высокая. Возможно, восстановительный подход вам не близок, либо надо больше узнать про восстановительный подход.

35 – 55 баллов. Готовность реагировать на конфликты восстановительно на данный момент на среднем уровне. Важно развивать в себе восстановительные навыки и начинать их постепенно использовать в работе.

55 – 75 баллов. Готовность реагировать на конфликты восстановительно достаточно высокая. Может быть, стоит собрать единомышленников, которые думают также и донести важность восстановительного подхода до других?

Обратите внимание, что нужно отличать готовность реагировать на конфликты восстановительно - от умения это технологично делать в ситуации острого конфликта (удержание принципов, владение навыками, процедурами, техниками и так далее). Хотя и то и другое важно.

2. Раздел.

1. Мини-исследование: подобрать диагностический инструментарий и провести пилотажное исследование по выявлению уровня конфликтности личности в общении.
2. Составить аналитическую таблицу «Сравнительные характеристики насильственного и не насильственного общения».
3. Привести примеры речевых высказываний, свидетельствующих о «применении силы в общении», проанализировать их психологические последствия.

3.Раздел.

1. Задание творческого характера: разработать программу аутотренинга или социально-психологического тренинга по предупреждению конфликтов общения в образовательном пространстве профессионального образования (с последующим обсуждением в группе).
2. Разработать и оформить «Правила бесконфликтного общения».
3. Описать инструменты общения и воздействия, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов
4. Сформулировать рекомендации по запросу «Что делать для осуществления обратной связи в ситуации общения»
5. Подготовить презентацию на тему «Взаимосвязь бесконфликтного общения и искусства налаживания контактов».
6. Сделать аннотацию на книги:
 - Бернс Д.Д. Ругаться нельзя мириться. Как научиться разруливать и предотвращать конфликты. М., 2010 – 174с.;
 - Егидес А.П. Лабиринты общения, или как ладить с людьми. – М.: АСТ – пресс кн., 2009.
 - Иванова Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология. СПб., 2003.

Описание технологии выполнения индивидуальных заданий

Индивидуальные задания выполняются на практических занятиях по разделам, рассмотренным в ходе теоретического обучения дисциплине. Каждый обучающийся получает возможность выбрать свой вариант задания. Предлагаемые задания имеют как типовой, так и творческий характер, но не содержат задач повышенной сложности.

Требования к выполнению индивидуальных заданий

Задание оценивается по 2-балльной шкале: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится, если:

- задание выполнено полностью, необходимые пояснения сделаны, задание представлено в полном объёме;
- задание выполнено не в полном объёме, задание представлено, но имеются отдельные недочёты, либо выполнение задания логически не завершено.

Оценка «не зачтено» ставится, если:

- задание полностью выполнено или выполнено не в полном объёме, но в ходе выполнения заданий сделаны грубые ошибки;
- задание не выполнено;
- задание не представлено преподавателю в установленные сроки.

Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

1. В любой конфликтной ситуации есть конструктивный выход («за» и «против»).
2. Можно ли не конфликтовать в общении с трудными людьми: «негативисты», «жалобщики», «молчуны», «снайперы» и др.?

Описание технологии выполнения заданий

Дискуссии по заявленным проблемам организуются на семинарах-дискуссиях по разделам, рассмотренным в ходе теоретического обучения дисциплине. С темами для дискуссий обучающиеся знакомятся на первом занятии. Каждый обучающийся получает возможность определить свою позицию по заявленному вопросу и заранее подготовиться к её аргументированному изложению.

Участие обучающихся в дискуссии (полемике, дебатах, диспуте, работе круглого стола) оценивается по 4-балльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»:

-«отлично», если обучающийся демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления, показал высокое качество общетеоретической подготовки, способность выявить спорность и противоречивость некоторых подходов, определений, владеет научным языком, оперирует научными понятиями, опирается на знание законов и закономерностей психического развития субъектов профессионального образования, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживать диалог, быстро ориентируется в неожиданно поставленных проблемах;

-«хорошо», если обучающийся понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер, обучающийся испытывает некоторые затруднения в различении позиции внутри какого-либо подхода, допустил неточности при собственной позиции, испытывал затруднения при решении неожиданно поставленных проблем;

-«удовлетворительно», если обучающийся принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других участников, высказанные им точки зрения сумбурны, в них отсутствует логическая последовательность развертывания ответа, выявлено неумение сопоставлять подходы, выделять их отличительные признаки, отсутствуют представления о разнообразии позиций различных авторов, имеет место некорректное использование научных терминов, обучающийся испытывает определенные трудности в отстаивании собственной позиции, при переходе из плоскости монолога к диалогической форме изложения материала.

- «неудовлетворительно», если обучающийся не принимает участия в обсуждении.

Контрольная работа

Перечень тем для контрольных работ

1. Методы и приемы развития навыков бесконфликтного взаимодействия субъектов образовательного пространства.
2. Конфликты в образовательной среде: восстановительный подход к их разрешению.
3. Конфликтогенные факторы в современном профессиональном образовании.
4. Типология, причины и механизмы развития конфликтного общения в образовательном процессе.
5. Структура и этапы развития конфликтов в образовательном процессе.
6. Объект, предмет, участники и движущие силы конфликтов в сфере профессионального образования.
7. Конструктивные и деструктивные функции и последствия конфликтов в сфере профессионального образования.
8. Психологическое сопровождение предупреждения конфликтного общения в образовательном пространстве.
9. Продуктивные и непродуктивные способы решения конфликтов в общении.
10. Сущность конфликтологического посредничества.

Описание технологии проведения контрольной работы

Контрольная работа проводится в письменном виде по вариантам после изучения соответствующего теоретического материала.

Требования к выполнению контрольной работы

За контрольную работу ставится оценка:

-«отлично», если обучающийся показал высокое качество общетеоретической подготовки, способность выявить спорность и противоречивость некоторых научных концепций, определений, устанавливать неоднозначность используемых научных понятий, владеет научным языком, прекрасно ориентируется в различиях научных подходов, оперирует научными понятиями, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживать диалог, быстро ориентируется в неожиданно поставленных проблемах;

-«хорошо», если обучающийся показал уверенное понимание теоретических проблем, способность опираться на фундаментальные положения научных концепций, оперировать

научными понятиями, владеет научным языком, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживать диалог. Высказанная точка зрения обучающегося характеризуется аргументированностью, содержательными обобщениями, логической выстроенностью, методологической фундаментальностью. Но, вместе с тем, обучающийся испытывал некоторые затруднения в различении позиции исследователей внутри какого-либо подхода, научной парадигмы, допустил неточности при изложении материала, испытывал затруднения при решении неожиданно поставленных проблем;

-«удовлетворительно», если он воспроизводит основные теоретические положения дисциплины, имеет достаточный уровень владения излагаемым материалом, легко идет на диалог, поддерживает его при ответе на вопросы, относительно ориентируется в различных научных позициях авторов и поставленных проблемах. Умеет раскрыть какое-либо явление, факт языком одного подхода, однако ряд излагаемых теоретических позиций не дифференцирует, испытывает определенные трудности в отстаивании собственной позиции, при переходе из плоскости монолога к диалогической форме изложения материала.

-«неудовлетворительно», если он показал слабые знания обсуждаемых теоретических проблем. Высказанные точки зрения были сумбурными, отсутствовала логическая последовательность развертывания ответа, выявлено неумение сопоставлять подходы, выделять их отличительные признаки, имело место некорректное использование научных терминов.

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине «Основы бесконфликтного общения в сфере профессионального образования» осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

Вопросы к зачету с оценкой:

1. Специфика общения и межличностного взаимодействия в современном образовательном пространстве: сфера протекания, особенности субъектов и эмоциональный фон.
2. Психологические особенности общения в диадах «педагог – обучающийся», «педагог-администратор», «педагог-родитель», «педагог-педагог», «обучающийся- обучающийся», характеристика возникающих в этом общении субъектно-субъектных противоречий.
3. Актуальные тенденции в динамике общения и межличностного взаимодействия субъектов образовательного процесса.
4. Методы и приемы развития навыков бесконфликтного общения субъектов образовательного пространства.
5. Восстановительная культура общения и межличностных взаимоотношений в образовательном процессе и её значимость на современном этапе развития системы профессионального образования.
6. Особенности реализации медиативного и восстановительного подходов к разрешению конфликтов в общении в профессиональных образовательных организациях.
7. Педагогический конфликт как социальный феномен.
8. Конфликтогенные факторы в современном профессиональном образовании.
9. Основное отличие конфликтного общения в образовательном процессе от похожих форм социального взаимодействия.
10. Типология, причины и механизмы развития конфликтного общения в образовательном процессе.
11. Структура и этапы развития конфликтов в образовательном процессе.
12. Объект, предмет, участники и движущие силы конфликтов в сфере профессионального образования.
13. Конструктивные и деструктивные функции и последствия конфликтов в сфере профессионального образования.
14. Психологическое обеспечение системы разрешения конфликтного общения в сфере профессионального образования, прогнозирование, предупреждение и стимулирование конфликтов.
15. Изменение позиций участников конфликтного общения.
16. Методы убеждения, аргументации своей позиции.
17. Психологическое сопровождение предупреждения конфликтного общения в образовательном пространстве: методы интроспекции, эмпатии, метод позитивного

самоутверждения путем «Я-высказываний», техника «Активного слушания», метод управления эмоциями, метод творчества, метод интуиции, метод социально-психологического тренинга.

18. Продуктивные и непродуктивные способы решения конфликтов в общении.

19. Сущность конфликтологического посредничества. Формы посредничества и общие требования к ним.

20. Медиация как особая форма посредничества.

21. Служба медиации в профессиональной образовательной организации и её функции.

22. Взаимосвязь бесконфликтного общения и искусства налаживания контактов.

Собеседование проводится в устной форме по вопросам, перечень которых предоставляется в начале изучения дисциплины. В случае если обучающийся выполнил с оценкой «зачтено» все виды заданий текущей аттестации, он может быть освобождён от собеседования по вопросам и получит промежуточную аттестацию по результатам текущей работы.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Уровень сформированности компетенций</i>	<i>Шкала оценок</i>
<p><i>Обучающийся показал высокое качество общетеоретической подготовки, способен выявлять спорность и противоречивость некоторых научных подходов, определений, устанавливая неоднозначность используемых научных понятий, владеет научным языком, оперирует научными понятиями, опирается на знание законов и закономерностей развития субъектов образовательного процесса, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживает диалог и быстро ориентируется в неожиданно поставленных проблемах, способен применять теоретические знания для решения практических задач, вышеперечисленные показатели и формируемые компетенции сформированы на достаточно высоком уровне.</i></p>	<p><i>Повышенный уровень</i></p>	
<p><i>Обучающийся показал уверенное понимание теоретических проблем учебной дисциплины, но допускает неточности при изложении материала; способен опираться на фундаментальные положения научных концепций, но испытывает некоторые затруднения в различении позиции исследователей внутри какого-либо подхода; оперирует научными понятиями, опирается на знание законов и закономерностей развития субъектов образовательного процесса, умеет привлекать собственный опыт и опираться на опыт других, поддерживать диалог, но испытывает затруднения при решении неожиданно поставленных проблем, применение теоретических знаний для решения практических задач вызывает некоторые затруднения, вышеперечисленные показатели и формируемые компетенции сформированы на достаточном уровне, либо ответ на вопросы к зачёту с оценкой не соответствует любым одному-двум из перечисленных показателей.</i></p>	<p><i>Базовый уровень</i></p>	<p><i>Зачтено</i></p>
<p><i>Обучающийся воспроизводит основные теоретические положения учебной дисциплины, имеет достаточный уровень владения излагаемым материалом, легко идет на диалог, поддерживает его при ответе на вопросы, относительно ориентируется в различных научных позициях авторов и поставленных проблемах, умеет раскрыть какое-либо явление, факт языком одного подхода, какой-либо одной теории, однако ряд излагаемых теоретических позиций не дифференцирует, испытывает определенные трудности в отстаивании собственной позиции, при переходе из плоскости монолога к диалогической форме изложения материала, при решении практических задач опирается на жизненный опыт, а не на</i></p>	<p><i>Пороговый уровень</i></p>	

<p><i>теоретические знания, вышеперечисленные показатели и формируемые компетенции сформированы на удовлетворительном уровне, либо ответ на вопросы к зачету с оценкой не соответствует любым трём и более перечисленных показателей.</i></p>		
<p><i>Обучающийся показал слабые знания обсуждаемых теоретических проблем, высказываемые точки зрения сумбурны, отсутствует логическая последовательность развертывания ответа, отсутствует умение сопоставлять подходы, выделять их отличительные признаки, отсутствуют представления о разнообразии позиций различных подходов, имеет место некорректное использование научных терминов, отсутствует способность решать практические задачи, вышеперечисленные показатели и формируемые компетенции сформированы на низком уровне, либо вообще не сформированы.</i></p>	–	<i>Не зачтено</i>