

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра соціальної роботи та педагогіки вищої школи



ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з науково-педагогічної і
навчальної роботи та рекрутації
проф. І. Свирідок С. В. С. В. Свирідок
Протокол № 2 від «17» жовтня 2018 р.

№92817102018

ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни
ПЕДАГОГІЧНА КОНФЛІКТОЛОГІЯ

підготовки магістра
галузь знань 23 Соціальна робота
спеціальність 231 Соціальна робота
освітня програма Соціальна робота

Луцьк – 2018

Програма навчальної дисципліни «Педагогічна конфліктологія» для студентів галузі знань Соціальна робота, спеціальності Соціальна робота, освітньої програми Соціальна робота.

"__" _____, 2018р. - 11с.

Розробник: Дурманенко Є.А., кандидат педагогічних наук, доцент

Рецензент: Томашевська І.П., кандидат педагогічних наук, професор

Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри соціальної роботи та педагогіки вищої школи

протокол № 2 від 18 вересня 2018р.

Завідувач кафедри:



(Гусак П.М.)

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією факультету педагогічної освіти та соціальної роботи

протокол № 2 від 18.09. 2018р.

Голова науково-методичної
комісії факультету



(Антонюк В.З.)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1.1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни		
			Денна	Заочна
Денна/заочна форма навчання	23 Соціальна робота, 231 Соціальна робота, Соціальна робота.	Вибіркова	+	+
Кількість годин/кредитів 120/4		Рік навчання	2	2
ІНДЗ: €		Семестр	2	2
		Лекції	20	8
		Практичні (семінарські)	20	10
		Самостійна робота	72	88
		Консультації	8	14
		Форма контролю:	залік	залік

2. АНОТАЦІЯ КУРСУ:

Програма навчального курсу «Педагогічна конфліктологія» складена відповідно до навчального плану підготовки здобувачів другого рівня вищої освіти. Навчальний курс спрямований на аналіз та вивчення сутності, причин і основних механізмів виникнення конфліктів у педагогічному середовищі. Навчальна програма ґрунтується на системному підході до структурно-функціонального аналізу поняття конфлікту як феноменального суспільного явища та компетентнісному підході до визначення якості підготовки соціальних працівників, здатних працювати в соціумі в цілому й зокрема в педагогічному середовищі.

Вивчення навчального курсу «Педагогічна конфліктологія» сприятиме підвищенню рівня професійної компетентності майбутніх соціальних працівників, їх готовності кваліфіковано і майстерно виконувати свої професійні обов'язки, забезпечить оволодіння сучасними теоретичними і прикладними знаннями з основ конфліктології та застосування набутих умінь для конструктивного вирішення конфліктів різного типу; допомагатиме подальшому професійному зростанню в сучасних умовах.

Мета навчальної дисципліни «Педагогічна конфліктологія» - формування у магістрів знання про причини, механізми виникнення педагогічних конфліктів, способи їх попередження та конструктивного вирішення, специфіку управління конфліктами в соціально-педагогічному процесі, а також набуття ними умінь контролювати конфліктну ситуацію, діагностувати конфлікт, конструктивно його вирішувати; позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати у педагогічній діяльності.

Головними завданнями вивчення дисципліни «Педагогічна конфліктологія» є:

- сформувані знання про сутність конфлікту як феноменального явища суспільного розвитку, його структуру, функції, типи;
- ознайомити зі специфічними особливостями педагогічного конфлікту та механізмами його виникнення в соціально-педагогічному середовищі, у тому числі й вузівському;

- здійснити аналіз основних конфліктогенів у педагогічному процесі вищої школи та в соціальній роботі;
- проаналізувати різні способи вирішення педагогічних конфліктів;
- виробити уміння прогнозувати виникнення педагогічного конфлікту, конструктивно його вирішувати, а також ефективно управляти конфліктом у педагогічному процесі.

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

Інтегральна компетентність:

Здатність конструктивно розв'язувати складні професійні задачі і проблеми в галузі соціальної роботи або у процесі навчання.

Фахові компетентності:

1. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу причин виникнення конфліктної взаємодії.
2. Здатність розробляти і управляти проектами із суб'єктами соціальної роботи.
3. Здатність удосконалювати й розвивати професійний, інтелектуальний і культурний рівні соціальних працівників.
4. Здатність до усного і письмового професійного спілкування іноземною мовою соціального працівника із усіма учасниками міжособистісної взаємодії.
5. Здатність проведення наукових і прикладних досліджень на професійному рівні.
6. Здатність ініціювати, планувати та управляти змінами для вдосконалення існуючих та розроблення нових програм професійного самовдосконалення.
7. Здатність фахово аналізувати реальний рівень міжособистісної взаємодії в педагогічному середовищі, суперечності та конфліктогени, оцінювати повноту та можливості їх використання у процесі взаємодії із суб'єктами.
8. Здатність генерувати нові ідеї й нестандартні підходи до реалізації (креативність) професійних задач.
9. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати різного виду конфлікти.
10. Здатність соціального працівника управляти різнобічною комунікацією.

Спеціальні компетентності:

1. Критично осмислювати конфліктологічні проблеми в науковій або професійній діяльності на межі предметних галузей, розв'язувати складні задачі і проблеми, що потребують оновлення й інтеграції знань в умовах неповної/недостатньої інформації й суперечливих вимог сучасного суспільства.
2. Критично оцінювати результати наукових досліджень і різні джерела знань про практики соціальної роботи в цілому й зокрема з попередження й конструктивного вирішення конфліктів.
3. Застосовувати іноземні джерела при виконанні завдань науково-дослідної та прикладної діяльності у сфері професійної діяльності, висловлюватися іноземною мовою, як усно, так і письмово.
4. Показувати глибинне знання та системне розуміння теоретичних концепцій, як із галузі соціальної роботи, так і з інших галузей соціогуманітарних наук, у тому числі й конфліктології.
5. Автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях у процесі взаємодії із суб'єктами соціальної роботи.
6. Аналізувати соціальний та індивідуальний контекст проблем особи, сім'ї, соціальної групи, громади, формулювати мету і завдання соціальної роботи, планувати

втручання в складних і непередбачуваних обставинах відповідно до цінностей соціальної роботи.

7. Організовувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до успішного виконання професійних завдань соціального працівника, ініціювати командування та координувати командну роботу у процесі безконфліктної взаємодії.

8. Об'єктивно оцінювати наслідки вирішення конфліктів, розробляти рекомендації стосовно вдосконалення методів їх попередження та управління конфліктами в соціально-педагогічному середовищі.

9. Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для фахового розв'язання різних завдань професійної діяльності.

10. Розробляти критерії та показники ефективності безконфліктної професійної діяльності, застосовувати їх в оцінюванні виконаної роботи, пропонувати рекомендації щодо забезпечення якості соціальних послуг та управлінських рішень соціального працівника.

11. Розробляти соціальні проекти на високопрофесійному рівні, спрямовані на формування позитивного мікроклімату, безконфліктної взаємодії.

12. Самостійно вибудовувати й підтримувати цілеспрямовані, професійні взаємини з широким колом людей, представниками різних спільнот і організацій, аргументувати, переконувати, вести конструктивні переговори, результативні бесіди, дискусії, толерантно ставитися до альтернативних думок.

13. Демонструвати позитивне ставлення до власної професії та відповідати своєю поведінкою етичним принципам і стандартам соціальної роботи.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Структура навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання представляється у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Лек.	Практ.
				Заочна форма	
Денна форма					
Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту. Педагогічні конфлікти.					
Тема 1. Поняття конфлікту в історичному аспекті. “Школа консенсусу” Т.Парсонса та “Конфліктна школа” Р.Дарендорфа .	4/2	2	2	2	-
Тема 2. Механізми виникнення конфлікту. Стадії протікання. Структура конфлікту. Функції. Стили поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів.	4/2	2	2	-	2
Тема 3. Характеристика різних типів конфліктів.	4/2	2	2	-	2
Тема 4. Специфічні особливості педагогічних конфліктів. Причини виникнення конфліктів у педагогічному процесі.	4/2	2	2	-	2

Тема 5. Конфліктогени педагогічної системи.	4/2	2	2	2	-
Разом за змістовим модулем 1	20/10	10	10	4	6
Змістовий модуль 2. Технології управління конфліктами, їх запобігання та конструктивного вирішення.					
Тема 6. Методи вирішення конфліктів у педагогічному процесі.	8/4	4	4	2	2
Тема 7. Поняття комунікативності особистості. Комунікативність соціального працівника як умова конструктивного вирішення педагогічних конфліктів.	4/1	2	2	-	1
Тема 8. Моделі педагогічної взаємодії у соціальній роботі.	8/3	4	4	2	1
Разом за змістовим модулем 2	20/8	10	10	4	4
Всього годин	40/18	20	20	8	10

5. Самостійна робота

№ з/п	Тема	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема. Поняття конфлікту в історичному аспекті.	10	10
2	Тема. Механізми виникнення конфлікту. Стилi поведінки у конфліктній взаємодії та способи вирішення конфліктів	10	10
3	Тема. Характеристика різних типів конфліктів.	10	10
4	Тема. Специфіка педагогічних конфліктів. Причини виникнення конфліктів у вищій школі.	10	10
5	Тема. Конфліктогени педагогічної системи	10	14
6	Тема. Методи вирішення конфліктів у педагогічному процесі	10	16
7	Тема. Комунікативність педагога вищої школа як основа конструктивного вирішення педагогічних конфліктів.	6	10
8	Тема. Моделі педагогічної взаємодії у вищій школі.	6	8
	Разом	72	88

6. Індивідуальні завдання

Кожному студенту необхідно виконати індивідуально-дослідне завдання, яке презентується перед студентами академічної групи з використанням мультимедійних засобів і обов'язково відображає *індивідуальну позицію автора щодо проблеми.*

Тематика індивідуально-дослідних завдань:

1. Кількісні та якісні рівні конфлікту.
2. Гострота проходження, сфери прояву.
3. Рушійні сили конфліктів.
4. Характеристика різних конфліктів.
5. Методика виключення безпідставності як засіб зняття конфлікту.
6. Спостереження, бесіди-діагнози та інші методи діагностики конфлікту.
7. Заходи зняття конфліктної ситуації у процесі їх психодіагностики.

8.Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).

9.В. Вундт, З. Фрейд, С. Рубінштейн про психологію внутрішнього конфлікту.

10.Типологія внутрішньоособистісних конфліктів за К. Левінім.

11.Стадії внутрішньоособистісного конфлікту та його функції.

12.Життєві кризи особистості.

13.Суїцид як прояв внутріособистісної кризи.

14.Міжособистісні конфлікти.

15.Типологія міжособистісних конфліктів. Причини міжособистісних конфліктів у трудовому колективі та їх класифікація.

16. Проблема довіри та шляхи її розв'язання.

17. Захист від "важких" у спілкуванні людей.

18.Шляхи припинення "важких" взаємовідносин, уникнення конфлікту, отримання уявного реваншу.

19.Подолання страху і внутрішньої роздвоєності у конфліктній ситуації. Розпізнавання страхів, визначення їх обґрунтованості.

20.Стиль конкуренції та випадки, у яких він застосовується.

21.Стиль ухилення та рекомендації щодо його застосування.

22.Стиль пристосування та ситуації, у яких він найбільш ефективний.

23.Стиль співробітництва та його застосування.

24.Особливості застосування стилю компромісу.

25.Оцінка співвідношення влади. Визначення пріоритетів. Визначення реальних проблем і інтересів, варіантів реакцій.

26.Використання набору стилів. Візуалізація. Планування можливостей.

27.Компроміс і співробітництво як два варіанти переговорів.

28.Рекомендації щодо застосування компромісу і співробітництва у переговорах.

29.Загальна модель ведення переговорів.

30.Загальні принципи з'ясування позицій.

31.Способи визначення прихованих потреб і інтересів. Висування альтернативних варіантів розв'язку проблеми.

32.Досягнення згоди по найкращих взаємовигідних рішеннях.

33.Базові елементи методу Р. Фішера та У. Юрі. Інтереси і позиції учасників переговорів та концентрація на них уваги.

34.Перешкоди у спілкуванні: недовіра, нерозуміння, несправедливість.

35.Зміст прагматичних, комунікативних, легітимних порушень спілкування у латентній фазі конфлікту та рекомендації щодо їх виправлення.

36.Усунення порушень спілкування за аспектами деформації соціальної дії в агресивній фазі конфлікту.

37.Особливості уникнення порушень спілкування, їх зміст у батальній фазі конфлікту.

38.Принципи спілкування. Співвідношення між вербальним і невербальним спілкуванням.

39.Приховані та хибні уявлення і превентивна стратегія уникнення неправильно мотивованих дій у конфлікті.

40.Проблема недостатнього спілкування та шляхи її розв'язання. Усунення проблеми неясності.

41.Активне слухання. "Я-твердження", "Я-звернення". Модель перетворення "Ви звернь" у "Я-звернення".

42.Загальні рекомендації з розв'язку конфліктів за допомогою ключових аспектів спілкування.

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Форми оцінювання: усне опитування, презентація ІНДЗ у вигляді мультимедійного представлення розроблених проєктів, модульна контрольна робота, підсумковий тест.

Таблиця 5.1

Поточний контроль (маx = 40 балів)								Модульний контроль (маx = 60 балів)		Загальна кількість балів	
Модуль 1				Модуль 2				Модуль 3			
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2				ІНДЗ	МКР 1	МКР 2	
Денна форма											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	10	30	30	100
3	4	4	4	5	3	3	4				
Заочна форма											
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	24	30	30	100
2	2	2	2	2	2	2	2				

Шкала оцінювання

Таблиця 5.2

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	Відмінно	Зараховано
82 – 89	Дуже добре	
75 - 81	Добре	
67 -74	Задовільно	
60 - 66	Достатньо	
1 – 59	Незадовільно	Незараховано (з можливістю повторного складання)

Бал	Критерії оцінювання знань студента на практичному занятті		
	Характер пізнавальної діяльності	Структура відповіді	Характер відповіді
1	Репродуктивне відтворення начального матеріалу у вигляді доповнення до відповіді студентів.	Зачитує виклад матеріалу за лекцією	Відповідь ситуативно усвідомлена
2	Репродукція основних понять, категорій, принципів і закономірностей.	Зачитує визначення за лекцією (або з словника)	Відповідь усвідомлена, з наведенням власних прикладів

3	Роз'яснення переважної кількості позицій.	Зачитує виклад матеріалу за лекцією та підручниками	Глибоке усвідомлення представлених позицій
4	Наведення власних прикладів щодо застосування розкритих проблем.	Чітка структурована відповідь за попередньо підготовленим планом та детальним описом його позицій, використання додаткових джерел	Повне та ґрунтовне висвітлення проблеми, узагальнення викладеного у вигляді чіткого переліку позицій
5	Представлення власної моделі, схеми, віртуального проекту тощо.	Власний мотивований, обґрунтований та відмінний від традиційного варіант відповіді	Повне та ґрунтовне висвітлення проблеми із застосуванням нетрадиційних форм викладу

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА ДО НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

1. Анцупов А. Я. Конфликтология : учеб. для вузов / А. Я. Анцупов, Ф. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2016. – 551 с.
2. Бандурка А. М. Конфликтология / А. М. Бандурка, В. А. Друзь. – К., 2007. – 512 с.
3. Васьковская С. В. Психологическое консультирование : ситуационные задачи / С. В. Васьковская, П. П. Горностай. – К., 1996. – 241 с.
4. Винославська О. В. Людські стосунки: заочна школа / О. В. Винославська, М. П. Малигіна // Практична психологія та соціальна робота. – 1999. – № 3. – С. 29-31.
5. Ворожейкин И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 240 с.
6. Вудкок М. Раскрепощенный менеджер : для руководителя-практика / М. Вудкок, Д. Френсис; пер. с англ. – М. : Дело, 2011. – 320 с.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2012. – 312 с.
8. Громова О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : ЭКМОС, 2018. – 320 с.
9. Дж. Г. Скотт. Конфликты, пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – К. : Внешторгиздат, 1991. – С. 166–181.
10. Дмитриев А. В. Конфликтология : учебное пособие / А. В. Дмитриев. – М. : Альфа-М, 2013. – 336 с.
11. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посібн. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2010. – 304 с.
12. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Дороніна. – К., 1994. – 175 с.
13. Дурманенко Є. Конфлікти в педагогічному процесі / Є. Дурманенко. – Луцьк : Вежа, 2003. – 313 с.
14. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2010. – 297 с.
15. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посіб. / за заг. ред. В. М. Петюха, Л. В. Торгової, Л. М. Ємельяненко, А. М. Гриненко. – К. : КНЕУ, 2005. – 315 с.
16. Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии / А. К. Зайцев. – Калуга : Калужская типография стандартов, 1993. – 188 с.
17. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта / А. Г. Здравомыслов. – М. : Аспект-Пресс. – 1996. – 318 с.

18. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии : курс лекцій / Д. П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 480 с.
19. Зигерт В. Руководить без конфликтов / В. Зигерт, Л. Ланг. – М. : Экономика, 1990. – 337 с.
20. Зязюн И. А. Основы педагогического мастерства : учеб. пособие для пед. спец. высш. учеб. заведений / под. ред. И. А. Зязюн. – М. : Просвещение, 1989. – 302 с.
21. Иванов В. Н. Конфликты и конфликтология / В. Н. Иванов, В. Г. Смолянский. – М. : Феникс, 2004. – 389 с.
22. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів / А. Т. Ішмуратов. – К. : Наук. думка, 1996. – С. 71-83.
23. Кан-Калік В.А. Вчителю про спілкування / В. А. Кан-Калік. – К., 1987. – 190 с.
24. Каррас Ч. С. Искусство ведения переговоров / Ч. С. Каррас. – М., 1994. – 128 с.
25. Конфліктологія : підручник для студентів вищ. навч. закл. / Л. М. Герасіна, М. І. Панов, Н. П. Осіпова та ін.; за ред. Л. М. Герасіної та М. І. Панова. – Харків : Право, 2002. – 256 с.
26. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 448 с.
27. Конфликты : сущность и преодоление / Г. М. Потанин, А. И. Сахаров. – М. : МГИУУ Просвещение, 1990. – 160 с.
28. Корнелиус Х. Выиграть может каждый / Х. Корнелиус, Ш. Фейр. – М. : Вагриус, 1994. – 182 с.
29. Кушнірук Т. Д. Методика діагностики стратегій розв'язання конфліктних ситуацій Д. Джонсона і Ф. Джонсона / Т. Д. Кушнірук // Практична психологія і соціальна робота. – 1999. – № 5. – С. 24-25.
30. Лебедева М. М. Вам предстоят переговоры / М. М. Лебедева. – М. : Экономика, 1993. – С. 146-163.
31. Ликсон Ч. Конфликт : семь шагов к миру / Ч. Ликсон. – СПб. : МММ, 1997. – 160 с.
32. Линчевский Э. Э. Контакты и конфликты / Э. Э. Линчевский. – М. : Экономика, 2000. – 286 с.
33. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
34. Олейник А. Н. Основы конфликтологии / А. Н. Олейник. – М. : АПО, 1992. – 53 с.
35. Палеха Ю. Культура управління та підприємництва / Ю. Палеха, В. Кудін. – К. : МАУП, 1998. – 156 с.
36. Пірен М. І. Основи конфліктології / М. І. Пірен. – 2-ге вид. – К., 1997. – С. 40-54.
37. Прибутько П. М. Конфліктологія : навч. посібн. / П. М. Прибутько, Р. В. Михайленко, Л. М. Дубчак та ін. – К. : КНТ, 2010. – 136 с.
38. Психодіагностика: навч. посібн. / І. М. Галян. – К. : Академвидав, 2009. – 464 с.
39. Рогов Е. Настольная книга практического психолога / Е. Рогов. – В 2 кн. – М. : Гума-нит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. – 384 с.
40. Семке В. Я. Умейте властвовать собой / В. Я. Семке. – М., 1993. – 154 с.
41. Тюрина В. А. Конфликт и управленческая деятельность / В. А. Тюрина, И. В. Ващенко. – К. : Знания, 1999. – 218 с.
42. Фишер Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юрии. – М. : Наука, 1992. – 158 с.
43. Чумиков А. Н. Управление конфликтами / А. Н. Чумиков. – М., 1995. – 193 с.
44. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 2016. – 288 с.
45. Шейнов В. Как управлять другими, как управлять собой / В. Шейнов. – М., 2016. – 256 с.

Інтернет-ресурси

1. www.nbuu.gov.ua
2. www.edu.yar.ru/russian/navigator/index.html

9. Питання для самоконтролю

до змістового модуля 1

1. Поняття соціального конфлікту в контексті педагогічної теорії.
2. Сутність конфлікту як феноменального суспільного явища.
3. Причини конфлікту. Інцидент зіткнення. Конфліктна ситуація. Конфліктні інтереси. Сторони конфлікту. Суб'єкт, об'єкт конфлікту.
4. Мотивація конфлікту. Анатомія конфлікту. Фази конфлікту.
5. Класифікація конфліктів за кількістю учасників, за причинами, управлінським аспектом; за ступенем тривалості і напруженості; за напрямом комунікації.
6. Латентність і агресивність як найважливіші характеристики конфлікту.
7. Фіксування педагогічної конфліктної проблеми.
8. Головні учасники педагогічного конфлікту.
9. Порівняльний аналіз конфліктної ситуації та позицій учасників педагогічного конфлікту.
10. Конфлікт у педагогічному процесі.
11. Аналіз суперечностей навчально-виховного процесу.
12. Конфліктогени педагогічної системи: цільові, змістові, корекції та контролю.
13. Комунікативні конфліктогени.
14. Характеристика бар'єрів у педагогічному спілкуванні.
15. Метод і сітка вибору стилю поведінки Томаса-Кілменна.
16. Характеристика головних стилів поведінки у конфлікті.
17. Шляхи вибору найефективнішого стилю спілкування у конфлікті.
18. Загальні принципи спілкування з "важкими" людьми.
19. Функція управління в педагогічному конфлікті.
20. Методи управління педагогічним конфліктом.

До змістового модуля 2

1. Роль соціального працівника в попередженні та конструктивному вирішенні педагогічних конфліктів.
2. Кількісні та якісні рівні конфлікту.
3. Гострота проходження, сфери прояву конфлікту у соціальній роботі.
4. Рушійні сили конфліктів.
5. Критерії діагностики конфлікту. Ідентифікаційні та неідентифікаційні показники конфлікту. Ознаки критерію складності (міри конфліктності).
6. Стадії внутрішньо особистісного конфлікту та його функції.
7. Життєві кризи особистості.
8. Міжособистісні конфлікти.
9. Типологія міжособистісних конфліктів.
10. Причини міжособистісних конфліктів у колективі та їх класифікація.
11. Стиль конкуренції та випадки, в яких він застосовується.
12. Стиль ухилення та рекомендації щодо його застосування.
13. Стиль пристосування та ситуації, в яких він найбільш ефективний.
14. Стиль співробітництва та його застосування.
15. Особливості застосування стилю компромісу.