

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе и
международной деятельности

КОММУНИКАТИВНЫЙ МОДУЛЬ
ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Код, направление подготовки:
44.03.02 Психолого-педагогическое обра-
зование

Профиль:
Психология образования

Форма контроля
зачет 4 курс

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Общая трудоемкость (час / з.ед.):
72/2

Волохов
Сергей
Павлович

Подписано цифровой подписью: Волохов Сергей
Павлович
DN: c=RU, o=ФГБОУ ВО «Алтайский государственный педагогический университет», ou=ФГБОУ ВО «Алтайский государственный педагогический университет», cn=Сергей Павлович Волохов
Создан: 2023.12.18 12:14:36 +0700

Программу составили:

Мельникова Ю.А, канд.психол.наук, доцент

Черникова А.А., канд. пед. наук, доцент

Программа подготовлена на основании учебного плана в составе ОПОП

44.03.02 Психолого-педагогическое образование: Психология образования,

утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО «АлтГПУ» от «29» марта 2021 г., протокол № 7.

Программа принята:

на заседании кафедры психологии

Протокол от «10» декабря 2020 г. № 5

Зав. кафедрой: Обласова О.В., доцент, канд. психол. наук, доцент

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ:

Цель: содействие целостному системному пониманию студентами психологических основ конфликта, способов его предупреждения и разрешения.

Задачи:

- изучение общих принципов, характеризующих конфликтные ситуации;
- формирование знаний и умений эффективного взаимодействия со всеми участниками образовательного пространства;
- реализация комфортно-психологического общения и использования разнообразных стратегий и тактик, ориентированных на достижение компромисса и сотрудничества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

- Русский язык и культура речи
- Общая психология

2.2. Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

- Методы активного социально-психологического обучения
- Производственная практика: педагогическая
- Психология семьи
- Психология девиантного поведения
- Психологическая служба в образовании

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

ПК-6. Способен осуществлять психолого-педагогическое сопровождение лиц с ОВЗ.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ:

Индикаторы достижения компетенции	Результаты сформированности компетенции по дисциплине
ИУК - 3.2. Использует в практической деятельности технологии взаимодействия с членами команды и социальными партнерами	Знает: – структуру и динамику конфликтов, способы их конструктивного разрешения, закономерности и технологии эффективного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами Умеет: – выбирать наиболее адекватные технологии конструктивного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами, активно участвовать в обмене знаниями и опытом, презентации результатов командной работы Владеет: – основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте, технологиями управления конфликтами и их использованием в практической деятельности
ИУК - 3.3. Учитывает возможные последствия личных действий и риски организационных	Знает: – возможные последствия некорректных личных действий и риски организационных отношений в професси-

отношений в профессиональной деятельности	ональной деятельности при решении конфликтных ситуаций и конфликтов Умеет: – предвидеть результаты (последствия) личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности при выборе неадекватных методов анализа и управления конфликтом Владеет: – навыками преодоления возникающих в команде конфликтных ситуаций и конфликтов, и, в том числе посредством корректировки личных действий
ИУК - 3.4. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знает: – особенности планирования и организации командной работы с учетом установленных норм и правил Умеет: – ориентироваться в факторах и условиях, способствующих возникновению конфликта, предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий; – выделять и диагностировать предконфликтную стадию и предотвращать проблему на данном этапе Владеет: – навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон
ИПКР – 6.2 Планирует и организует работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знает: – психологические способы анализа и решения конфликтных ситуаций и конфликтов, методы и технологии предупреждения конфликтов и особенности психологической помощи в конфликтных ситуациях лицам с ограниченными возможностями здоровья Умеет: – планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, используя знания и технологии бесконфликтного взаимодействия и рационального поведения в конфликте Владеет: – способами просвещения участников образовательного процесса в соответствии с учетом индивидуализации обучения, развития, воспитания и предупреждения возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья; – навыками составления рекомендаций по вопросам конструктивного взаимодействия участников образовательного пространства с лицами с ограниченными возможностями здоровья

ИПКР – 6.3 Проводит консультирование всех участников образовательного процесса по проблемам взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.	Знает: – особенности проведения консультаций всех участников образовательного процесса по вопросам предупреждения конфликтов и рационального поведения в них в контексте взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья Умеет: – проводить консультирование всех участников образовательного процесса по вопросам бесконфликтных взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья Владеет: – навыками составления и реализации программ повышения социально-психологической компетентности субъектов образовательного процесса с применением технологий предупреждения и рационального поведения в конфликтах с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья
--	--

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ:

Профиль (направление)	курс	Всего часов	Количество часов по видам учебной работы					
			Лек.	Практ.	Лаб.	КСР	Сам. работа	Зачет
Психология образования	4	72	4	6	0	2	56	4
Итого		72	4	6	0	2	56	4

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

№	Раздел / Тема	Содержание	Количество часов			
			Лекц.	Практ.	Лаб.	Сам. работа
Курс 4						
Раздел 1. Введение в психологию конфликта						
1.1.	Понятие конфликта. Методы изучения конфликта	Понятие конфликта. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Особенности развития воззрений на конфликт. Методы изучения конфликта.	0	0	0	4
Раздел 2. Классификация конфликтов						
2.1	Виды конфликтов	Разновидности конфликтов (М. Дойч): деструктивные и продуктивные. Классификация конфликтов: по сферам проявления (экономические, идео-	0	0		8

		логические, социально-бытовые, семейные); по объему социального взаимодействия (внутриличностные, межличностные, конфликты «личность – группа», межгрупповые; по источнику возникновения (объективные, субъективные); по направленности (горизонтальные, вертикальные, смешанные); по длительности протекания (кратковременные, долговременные); по социальным последствиям (конструктивные, деструктивные) и др.				
2.2	Внутриличностные конфликты	Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Внутриличностный конфликт и борьба мотивов. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов. Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм. Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание.	2	0		6
<i>Раздел 3. Структура и динамика конфликтов</i>						
3.1	Структура и динамика конфликтов	Основные периоды и этапы динамики конфликта. Стадии развития конфликта по Ю.Е. Растову.	0	2		10
3.2	Основные структурные элементы конфликта	Стороны (участники) конфликта. Предмет и объект конфликта. Мотивы конфликта.	0	2		2
3.3	Формулы конфликта	Зависимость конфликта от конфликтогенов (тип А). Зависимость конфликта от конфликтной ситуации и инцидента (тип Б). Зависимость конфликта от нескольких конфликтных ситуаций (тип В).	0	2		4
3.4	Позиции взаимодействия в конфликте. Стратегии и тактики поведения в конфликте	Конфликты и трансактный анализ. Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии и их характеристика. Стратегии поведения личности в	2	0		4

		конфликте (двухмерная модель Томаса-Килмена). Тактики поведения в конфликтном взаимодействии: захвата и удержания объекта конфликта, физического насилия, психологического насилия, давления, демонстративных действий, санкционирования, коалиций, фиксации своей позиции, дружелюбия, сделок. Типы конфликтных личностей: демонстративный, ригидный, неуправляемый, сверхточный и бесконфликтный.				
<i>Раздел 4. Способы управления, предотвращения и разрешения конфликтов</i>						
4.1	Способы управления конфликтами	Понятие управления конфликтом. Виды деятельности по управлению конфликтами: прогнозирование конфликтов и оценка их функциональной направленности; предупреждение (недопущение) или стимулирование (провокация) конфликта; регулирование конфликта (обеспечение развития в сторону разрешения); разрешение конфликта (завершение конфликта).	0	0		10
4.2	Специфика посредничества на примере деятельности психолога	Особенности переговорного процесса, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»). Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание высокой самооценки) и их применение в переговорном процессе.	0	0		10
	Зачет					4
	Итого		4	6	0	62

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ:

Курсовая работа не предусмотрена

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература: Приложение 2.

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Онлайн журнал «Психология»[Электронный ресурс]. – Режим доступа:
<http://www.psychologies.ru/>

9.3. Перечень программного обеспечения:

1. ПакетMicrosoftOffice.
2. ПакетLibreOffice.
3. ПакетOpenOffice.org.
4. Операционная система семейства Windows.
5. Операционная система Linux.
6. Интернет браузер.
7. Программа для просмотра электронных документов формата pdf, djvu.
8. Медиа проигрыватель.

9.4. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем: Приложение 3

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Университета.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ:

Программа сохраняет наиболее устоявшиеся темы и разделы психологической науки, подтвержденные практикой преподавания педагогики и психологии в педагогических вузах и одновременно ориентирует на более широкий подход к обучению и воспитанию студентов через призму взаимосвязи универсальной, общечеловеческой миссии образования и его этнокультурной функции. В общем списке рекомендованной литературы отражено характерное для современного состояния науки и образования обилие литературы учебно-методического содержания по разным разделам психологии, ориентированным на систему образования. При проведении практических занятий следует использовать современный и актуальный материал, стремиться формировать у студентов знания, содержащие анализ последних разработок в области психологии и педагогики, популяризировать опыт ученых-исследователей АлтГПУ в этой сфере. Профессиональная компетенция будущего

специалиста обеспечивается лекционно-практическим курсом, основанным на коммуникативно-деятельностном системном подходе. Основным результатом освоения дисциплины является понимание выпускником реальных психологических ситуаций и осознанное, целенаправленное применение психологических знаний в различных психолого-педагогических условиях. В систему подготовки будущего специалиста входят:

- теоретическая подготовка на лекциях и семинарах;
- профессиональная подготовка бакалавров, реализуемая на практических занятиях, а также при выполнении специальной самостоятельной работы.

В ходе промежуточной и итоговой аттестации важно осуществлять индивидуальный подход к студенту: наряду с оценкой общих положений, усвоенных студентом, поощрять высказывание личного мнения с целью дальнейшего развития дисциплины.

Методические рекомендации для обучающихся (с ОВЗ)

Под специальными условиями для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования. Построение образовательного процесса ориентировано на учет индивидуальных возрастных, психофизических особенностей обучающихся, в частности предполагается возможность разработки индивидуальных учебных планов. Реализация индивидуальных учебных планов сопровождается поддержкой тьютора (родителя, взявшего на себя тьюторские функции в процессе обучения, волонтера). Обучающиеся с ОВЗ, как и все остальные студенты, могут обучаться по индивидуальному учебному плану в установленные сроки с учетом индивидуальных особенностей и специальных образовательных потребностей конкретного обучающегося. При составлении индивидуального графика обучения для лиц с ОВЗ возможны различные варианты проведения занятий: проведение индивидуальных или групповых занятий с целью устранения сложностей в усвоении лекционного материала, подготовке к семинарским занятиям, выполнению заданий по самостоятельной работе. Для лиц с ОВЗ, по их просьбе, могут быть адаптированы как сами задания, так и формы их выполнения. Выполнение под руководством преподавателя индивидуального проектного задания, позволяющего сочетать теоретические знания и практические навыки; применение мультимедийных технологий в процессе ознакомительных лекций и семинарских занятий, что позволяет экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации преподаватели, в соответствии с потребностями студента, отмеченными в анкете, и рекомендациями специалистов дефектологического профиля, разрабатывает фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Форма проведения текущей аттестации для студентов с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). Лицам с ОВЗ может быть предоставлено дополнительное время для подготовки к ответу на экзамене, выполнения задания для самостоятельной работы.

При необходимости студент с ограниченными возможностями здоровья подает письменное заявление о создании для него специальных условий в Учебно-методическое управление Университета с приложением копий документов, подтверждающих статус инвалида или лица с ОВЗ.

Список литературы

Код: 44.03.02

Образовательная программа: Психолого-педагогическое образование: Психология образования

Учебный план: zПО44.03.02_2021.plx

Дисциплина: Психология конфликта

Кафедра: Психологии.

Тип	Книга	Количество
Основная	Леонов Н. И. Конфликтология: учебное пособие для студентов [вузов] / Н. И. Леонов ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт ; [гл. ред. Д. И. Фельдштейн]. — Москва: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2010. — 231 с.: ил.	50
Основная	Хасан Б. И. Психология конфликта и переговоры: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. — Москва: Академия, 2003. — 191 с. — URL: http://obs.uni-altai.ru/covers/797896.jpg . — URL: http://obs.uni-altai.ru/contents/797896.pdf .	26
Основная	Цветков В. Л. Психология конфликта: от теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Л. Цветков. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 183 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/81551.html .	9999
Дополнительная	Анцупов А. Я. Конфликтология: [учебник для студентов вузов] / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — СПб.: Питер, 2007. — 490 с.: ил.	79
Дополнительная	Психология конфликта: хрестоматия / [сост. Н. В. Гришина]. — СПб.: Питер, 2001. — 441 с.	10

Согласовано:

Преподаватель _____ (подпись, И.О. Фамилия)

Заведующий кафедрой _____ (подпись, И.О. Фамилия)

Отдел книгообеспеченности НПБ АлтГПУ _____ (подпись, И.О. Фамилия)

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный педагогический университет»
(ФГБОУ ВО «АлтГПУ»)

**ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Код, направление подготовки:
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль:
Психология образования

Форма контроля
зачет 4 курс

Квалификация:
бакалавр

Форма обучения:
заочная

Разработчики:
Ефанова М.И., к.психол.н., доцент кафедры психологии;
Черникова А.А., к.пед.н., доцент кафедры психологии

Принят на заседании кафедры психологии
Протокол заседания от «10» декабря 2020 г. № 5
Заведующий кафедрой: Обласова О.В., доцент, канд. психол. наук

1. ПЕРЕЧЕНЬ ИНДИКАТОРОВ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ФОРМ КОНТРОЛЯ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ

Индикаторы сформированности компетенций	Результаты обучения	Формы контроля и оценочные средства
ИУК - 3.2. Использует в практической деятельности технологии взаимодействия с членами команды и социальными партнерами	Знает: –структуру и динамику конфликтов, способы их конструктивного разрешения, закономерности и технологии эффективного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами	Вопросы для устного опроса в контексте семинарских занятий Вопросы для самоконтроля Тестовые задания Вопросы для итогового контроля
	Умеет: –выбирать наиболее адекватные технологии конструктивного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами, активно участвовать в обмене знаниями и опытом, презентации результатов командной работы	Проблемно-ситуационные задания
	Владеет: –основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте, технологиями управления конфликтами и их использованием в практической деятельности	Проблемно-ситуационные задания Контрольная работа Проектное задание
ИУК - 3.3. Учитывает возможные последствия личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности	Знает: – возможные последствия некорректных личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности при решении конфликтных ситуаций и конфликтов	Вопросы для устного опроса в контексте семинарских занятий Вопросы для самоконтроля Тестовые задания Вопросы для итогового контроля
	Умеет: – предвидеть результаты (последствия) личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности при выборе неадекватных методов анализа и управления конфликтом	Проблемно-ситуационные задания
	Владеет: – навыками преодоления возникающих в команде конфликтных ситуаций и конфликтов, и, в том числе посредством корректировки личных действий	Проблемно-ситуационные задания Контрольная работа Проектное задание
ИУК - 3.4. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за	Знает: – особенности планирования и организации командной работы с учетом установленных норм и правил	Вопросы для устного опроса в контексте семинарских занятий Вопросы для самоконтроля Тестовые задания Вопросы для

общий результат		итогового контроля
	Умеет: – ориентироваться в факторах и условиях, способствующих возникновению конфликта, предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий; – выделять и диагностировать предконфликтную стадию и предотвращать проблему на данном этапе	Проблемно-ситуационные задания
	Владеет: – навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон	Проблемно-ситуационные задания Контрольная работа Проектное задание
ИПКР – 6.2 Планирует и организует работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья	Знает: – психологические способы анализа и решения конфликтных ситуаций и конфликтов, методы и технологии предупреждения конфликтов и особенности психологической помощи в конфликтных ситуациях лицам с ограниченными возможностями здоровья	Вопросы для устного опроса в контексте семинарских занятий Вопросы для самоконтроля Тестовые задания Вопросы для итогового контроля
	Умеет: – планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, используя знания и технологии бесконфликтного взаимодействия и рационального поведения в конфликте	Проблемно-ситуационные задания
	Владеет: – способами просвещения участников образовательного процесса в соответствии с учетом индивидуализации обучения, развития, воспитания и предупреждения возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья; – навыками составления рекомендаций по вопросам конструктивного взаимодействия участников образовательного пространства с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Проблемно-ситуационные задания Контрольная работа Проектное задание
ИПКР – 6.3 Проводит консультирование всех участников образовательного процесса по проблемам взаимоотношений с	Знает: – особенности проведения консультаций всех участников образовательного процесса по вопросам предупреждения конфликтов и рационального поведения в них в контексте взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными	Вопросы для устного опроса в контексте семинарских занятий Вопросы для самоконтроля Тестовые задания Вопросы для

обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.	возможностями здоровья	итогового контроля
	Умеет: – проводить консультирование всех участников образовательного процесса по вопросам бесконфликтных взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья	Проблемно-ситуационные задания
	Владеет: – навыками составления и реализации программ повышения социально-психологической компетентности субъектов образовательного процесса с применением технологий предупреждения и рационального поведения в конфликтах с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья	Проблемно-ситуационные задания Контрольная работа Проектное задание

2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДОСТИЖЕНИЯ ИНДИКАТОРОВ КОМПЕТЕНЦИЙ И ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

Перечень индикаторов компетенций	Виды учебной работы	Формы контроля и оценочные средства	Баллы
Семестр 7			
ИУК - 3.2. ИУК - 3.3. ИУК - 3.4. ИПКР – 6.2 ИПКР – 6.3	Лекционные занятия	Вопросы для самоконтроля	10
ИУК - 3.2. ИУК - 3.3. ИУК - 3.4. ИПКР – 6.2 ИПКР – 6.3	Семинарские занятия	Вопросы для устного опроса Тестовые задания	20 20
ИУК - 3.2. ИУК - 3.3. ИУК - 3.4. ИПКР – 6.2 ИПКР – 6.3	Контрольный срез	Контрольная работа Проблемно-ситуационные задания	10 10
ИУК - 3.2. ИУК - 3.3. ИУК - 3.4. ИПКР – 6.2 ИПКР – 6.3	Самостоятельная работа	Проектное задание: разработка тренингового фрагмента	20
	Зачет	Вопросы к зачету	10
Всего			100

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

3.1. Вопросы для устного опроса (в контексте семинарских занятий)

1. Дайте определение конфликта и сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
2. Чем характеризуется противостояние субъектов социального взаимодействия?
3. Дайте определения основных структурных элементов конфликта: «стороны конфликта», «предмет конфликта», «объект конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиции конфликтующих сторон».
4. Расскажите о модульной методике диагностики межличностных конфликтов.
5. Что представляет собой ситуационный метод исследования конфликтов?
6. Приведите классификацию конфликтов и дайте определение причин конфликта.

7. Дайте определения понятий: «конфликтная ситуация» и «инцидент».

8. Что такое конфликтогены? Назовите основные типы конфликтогенов и формы их проявления. В чем суть закона эскалации конфликтогенов (первая формула конфликтов)? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, вытекающие из закона эскалации конфликтогенов.

9. Сформулируйте правила возникновения и способы разрешения конфликтов по второй и третьей формулам.

10. Что такое трансакция? Назовите основные виды трансакций. Перечислите поведенческие характеристики Родителя, Взрослого и Ребенка.

11. Назовите основные модели поведения в конфликтном взаимодействии.

12. Назовите основные стратегии и тактики поведения в конфликте.

13. Назовите основные типы конфликтных личностей.

14. Приведите определение понятия «управление конфликтом».

15. Назовите виды деятельности по управлению конфликтами.

16. Перечислите принципы управления конфликтами.

17. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта», «предупреждение конфликта» и «стимулирование конфликта».

18. Что следует понимать под регулированием конфликта?

19. Перечислите этапы и важнейшие технологии регулирования конфликта.

20. Что следует понимать под разрешением конфликта?

21. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.

22. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

23. Объясните понятие «предупреждение конфликта».

24. Рассмотрите балансы взаимоотношений и их влияние на профилактику конфликтов.

25. Приведите значения некоторых жестов и поз, которые могут помочь понять поведение и состояние партнера.

26. Рассмотрите способы и приемы коррекции своего отношения к предконфликтной ситуации и поведения в ней.

27. Рассмотрите способы и приемы воздействия на партнера по общению, его отношение к предконфликтной ситуации и поведение в ней.

28. Перечислите пути предупреждения конфликтов в общеобразовательной школе.

29. Перечислите пути предупреждения семейных конфликтов.

30. Перечислите пути предупреждения конфликтов между руководителем и подчиненными.

31. По каким направлениям возможно предотвращение межгосударственных конфликтов?

32. Что следует понимать под разрешением конфликта?

33. Перечислите основные условия разрешения конфликтов.

34. Определите роль третьей стороны в урегулировании конфликта (медиаторство).

35. Кто может выступать в качестве официальных и неофициальных медиаторов.

36. Перечислите основные стратегии в переговорном процессе.

37. Перечислите основные тактики в переговорном процессе.

38. Сформулируйте определение манипуляции.

39. Назовите манипулятивные технологии в переговорном процессе и противодействие им.

40. Опишите специфику посредничества на примере деятельности социального педагога.

3.2. Примеры тестовых заданий:

1. Соотнесите понятия и их содержательные характеристики.

Конфликт	А) Стечение обстоятельств, являющихся поводом для
----------	---

()	возникновения конфликта
Конфликтогены ()	Б) Накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
Инцидент ()	В) Слова или невербальные средства общения, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
Конфликтная ситуация ()	Г) Столкновение (противостояние, противоборство) социальных субъектов друг другу

2. Соотнесите понятия и соответствующие им содержательные характеристики.

Объект конфликта ()	А) Объективно существующая или воображаемая проблема, лежащая в основе конфликта, т.е. то противоречие из-за которого стороны вступают в противоборство
Предмет конфликта ()	Б) Конкретная ценность (материальная – ресурс, социальная – власть, духовная – идея, норма, принцип) к обладанию которой стремятся оба оппонента
Причины конфликта ()	В) Явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его
Управление конфликтом ()	Г) Целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт

3. Двухмерная модель стратегий поведения личности в конфликте разработана:

- а) Д. Скоттом и М. Дойчем;
- б) Р. Фишером и У. Юри;
- в) К. Томасом и Р. Килменом.

4. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- а) компромисс; критика; приспособление;
- б) приспособление; убеждение; сотрудничество;
- в) сотрудничество; компромисс; соперничество.

5. Соотнесите понятия и их содержательные характеристики:

Соперничество ()	А) Стратегия взаимной (равноценной) уступки в конфликтном взаимодействии
Сотрудничество ()	Б) Стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, направленность, как на собственные интересы, так и на интересы соперника
Компромисс ()	В) Стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти

6. Какой из этапов относится к латентному периоду, который часто называют предконфликтом:

- а) осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия;
- б) эскалацию конфликта;
- в) частичную нормализацию отношений оппонентов.

3.3. Примерные задания для контрольной работы:

Задание: участники м-групп (3-5 чел.) необходимо рассмотреть и проанализировать конфликт, выделив в нем:

- Объект и предмет конфликта
- Участников конфликта
- Стадии развития (динамику) конфликта
- Стратегии и тактики поведения в конфликте
- Модели поведения участников и их позиции
- Формулу конфликта
- Форму завершения конфликта

3.4. Примерные проблемно-ситуационные задания:

Задание 1: Инструкция: Вы летите на рейсовом самолете в городок, расположенный на севере канадской провинции Квебек в субарктической области. Самолет терпит аварию и падает в озеро. Летчик погиб. Самолет некоторое время держится на плаву, и вы успеваете выйти из него и вынести некоторые вещи, затем самолет тонет. Вы одеты в теплое шерстяное белье, толстые шерстяные брюки, свитер, сверху – кожаная куртка. На голове вязаная шапка, на руках шерстяные перчатки, на ногах – охотничьи ботинки из толстой кожи.

Местность в этой области представляет собой тундру – в основном это болота с разной степенью проходимости. Множество озер, соединенных между собой сетью речек и ручейков. На редких холмах растут карликовые деревья 10-15 сантиметров в диаметре.

Дата: _____ (дата тренинга), _____ (время, когда будет проходить упражнение).

В городке, куда вы летели, вас ждут только _____ (дата, недели через 2).

Вам необходимо расположить по степени значимости, спасенные предметы:

	Магнитный компас
	Металлическая банка с 2л. кленового сиропа
	Спальный мешок (арктический вариант)
	Бутылка воды с дезинфекционными таблетками
	Кусок брезента 6 х 6 м.
	13 деревянных спичек в водонепроницаемой коробке
	80 м. плетеного нейлонового каната
	Действующий электрический фонарь с 4 батарейками
	3 пары снегоступов
	2 бутылки рома по 0,7 л.
	Набор для бритья (бритва и зеркало)
	Заводной будильник
	Топорик
	Проколота камера авиационного колеса
	Книга «Ориентация по звездам на севере»

Задание 2. Определите по содержанию высказываний позицию («Родитель», «Взрослый», «Ребенок») и схематически отразите транзакции-высказывания в правой части схемы.

Содержание высказывания	Схема
А: Не переживай, все будет хорошо. Подготовишься и обязательно пересдашь. Я тебе помогу. Б: Я понимаю, но, к сожалению, ничего с собой поделаться не могу.	
А: Ты опять нарушаешь дисциплину! Придется сообщить твоим родителям! (резким, властным голосом) Б: Я обещаю, что это в последний раз. Не сообщайте, пожалуйста.	

А: Надежда Петровна! Почему Вы мне поставили четыре, а не пять? Б: Сейчас я тебе подробно объясню... (используя аргументы, обосновывает выставленную отметку)	
А: Давай разберемся, почему у тебя снизилась успеваемость. Б: Неправда, мне просто не везет, а Вам лишь бы поругать меня.	

3.5. Пример проектного задания:

Задание: участники м-групп (3-5 чел.) должны разработать и провести фрагмент тренингового занятия в группе по теме «Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте».

Программа тренинга является логическим продолжением освоения программы социально-психологического тренинга, так как конфликты есть усложненная непониманием и эмоциональными переживаниями коммуникация между людьми, группами. Спланированная программа тренинга (фрагмент) рассчитана на интенсивную работу в течение 2-3-х часов.

Цель тренинга – развитие у студентов навыков эффективного общения и рационального поведения в конфликте, формирование у них умений управлять своим поведением в сложных и критических ситуациях социального взаимодействия.

Ключевая роль ведущего – помочь участникам группы в переводе импульсивного, деструктивного поведения, весьма характерного для конфликтных ситуаций, на уровень осмысленного и конструктивного.

Критерии оценки:

- ✓ соответствие предлагаемых упражнений заявленной направленности, этапам/структуре проведения тренинговых форм организации занятий;
- ✓ разнообразие методов активного обучения (имитационные, неимитационные);
- ✓ наличие обратной связи (шеринг, дебрифинг, рефлексия, экспресс-оценка, резюме ведущего и пр.);
- ✓ состояние участников тренинга (активное участие, интерес, внимание, эмоциональный отклик и пр.).

3.6. Вопросы для самоконтроля

1. В чем состоит проблема конфликта в трудах мыслителей Древнего времени?
2. Как истолковывается природа конфликта в Средние века?
3. Какие подходы к пониманию природы конфликта определились в эпоху Возрождения и Нового времени?
4. Каковы основные положения концепции конфликта в работах М. Вебера и Г. Зиммеля?
5. Каковы основные положения концепций конфликта в работах Т. Парсонса, Р. Дарендорфа, Э. Мэйо, К. Боулдинга?
6. Каковы основные положения концепции социального конфликта К. Маркса?
7. Какой вклад внесли в развитие общей концепции конфликта работы З. Фрейда, К. Юнга, Э. Берна?
8. Назовите основные теории проявления и природы человеческой агрессии.
9. Какова связь между агрессией и конфликтом?
10. Что является объектом и предметом психологии конфликта?
11. В чем состоит методологическая особенность психологии конфликта?
12. Назовите методы и приемы исследования в психологии конфликта.

13. Какими знаниями, умениями и навыками вооружает будущего специалиста психологии конфликта?
14. Дайте определение конфликта.
15. Чем характеризуется противоборство субъектов социального взаимодействия?
16. Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
17. Что такое конструктивный и деструктивный конфликт?
18. Чем различаются подходы зарубежных и отечественных психологов к пониманию внутриличностного конфликта?
19. При каких условиях возникают внутриличностные конфликты?
20. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ видов внутриличностных конфликтов.
21. Являются ли внутриличностные конфликты следствием социальных проблем?
22. Какие факторы способствуют суицидальному поведению человека?
23. Какие из психологических защит являются наиболее эффективными при разрешении внутриличностных конфликтов?
24. В чем состоит конструктивная роль внутриличностных конфликтов?
25. Охарактеризовать кризисные периоды в развитии семьи.
26. Выделите основные причины семейных конфликтов.
27. Рассмотрите особенности конфликтного поведения мужчин и женщин.
28. Разработайте рекомендации по предупреждению и нормализации супружеских конфликтов.
29. Разработайте рекомендации по предупреждению межпоколенных конфликтов.
30. Подготовьте сообщение об особенностях психокоррекционной работы специалиста с молодежью.
31. Разработайте и представьте для обсуждения деловую игру по теме: «Конфликты в молодежной среде».
32. Что является причиной деловых профессиональных конфликтов?
33. Какова роль конфликта в педагогическом процессе?
34. Какие причины, способствующие появлению конфликта, наиболее часто проявляются в образовательной среде?
35. Какие варианты предупреждения и разрешения конфликтов имеются в педагогическом процессе?
36. Что такое эмоциональное, профессиональное «выгорание» и его влияние на появление и протекание конфликта?
37. Проанализируйте различные подходы к определению понятия «этнический конфликт».
38. Определите формы этнических конфликтов.
39. Каковы этнические проблемы современности?
40. Какие черты характера и особенности поведения человека могут явиться источником конфликта?
41. Приведите примеры конфликтных личностей из опыта школьной жизни, кинофильмов, художественной литературы.
42. Каковы оптимальные стратегии поведения, взаимодействия с конфликтными личностями?
43. Выделите приемы, которые эффективно помогают преодолевать затруднения в общении с конфликтными личностями.
44. Изобразите графически структуру конфликта.
45. Дайте определения следующих структурных элементов конфликта: стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, мотивы конфликта, позиции конфликтующих сторон.
46. В чем особенность, специфика динамики различных видов конфликтов?
47. Выделите признаки эскалации конфликта.

48. Какими правилами следует руководствоваться при воздействии на конфликтную ситуацию?
49. Что значит управление конфликтом?
50. Назовите виды деятельности по управлению конфликтами.
51. Какова роль руководителя в управлении конфликтами?
52. Что значит прогнозирование конфликта?
53. Какие методы и приемы используются в ходе предупреждения конфликта?
54. Каковы последствия стресса? Что необходимо предпринять для нейтрализации стрессов?
55. Что такое насилие как средство защиты, какие факторы являются его источником?
56. Укажите основные формы завершения конфликтов.
57. Обоснуйте преимущества разрешения конфликта над другими способами его завершения, приведите примеры.
58. Выделите главные предпосылки для урегулирования конфликта.
59. Особенности неюридических методов разрешения и урегулирования конфликтов?
60. Какова роль нравственных и религиозных норм при урегулировании конфликтной ситуации?
61. Охарактеризуйте условия создания в коллективе психологической атмосферы взаимопонимания и сотрудничества?
62. Что означает стиль ведения переговоров?
63. Кто может выступать в роли медиатора?
64. Каковы функции посредника в конфликте?
65. Назовите нормы и правила высоконравственного поведения и общения.
66. Подберите тренинговые упражнения и задания по профилактике конфликта и проведите их с однокурсниками.

3.7. Вопросы к зачету:

1. Понятие конфликта, необходимые и достаточные условия конфликта.
2. Особенности применения модульного социотеста как метода диагностики отношений в группе.
3. Ситуационный метод исследования конфликтов (А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов).
4. Разновидности конфликтов (М. Дойч): конструктивные и продуктивные.
5. Классификация конфликтов.
6. Внутриличностный конфликт, его признаки, особенности и способы разрешения.
7. Межличностный конфликт, его причины и способы разрешения.
8. Конфликт «личность-группа, причины и особенности протекания.
9. Динамика конфликта. Основные периоды и этапы конфликта по Ю.Е. Растову.
10. Стороны (участники) конфликта.
11. Предмет и объект конфликта.
12. Мотивы конфликта.
13. Формулы конфликта.
14. Конфликты и транзактный анализ. Поведенческие характеристики основных транзакций.
15. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии.
16. Стратегии поведения в конфликте.
17. Тактики поведения в конфликте.
18. Типы конфликтных личностей.
19. Понятие управления конфликтом. Виды деятельности по управлению конфликтами.
20. Социально-психологические условия профилактики конфликтов.
21. Способы предупреждения конфликта.
22. Разрешение конфликта.

23. Формы завершения конфликта: разрешение; урегулирование; затухание; устранение; перерастание в другой конфликт.
24. Урегулирование конфликтов.
25. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
26. Манипулятивные технологии в переговорном процессе.
27. Модели поведения партнеров в переговорном процессе.
28. Технологии общения рационального поведения в переговорном процессе.
29. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе.

4. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

ИУК - 3.2. Использует в практической деятельности технологии взаимодействия с членами команды и социальными партнерами

ИУК - 3.3. Учитывает возможные последствия личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности

ИУК - 3.4. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат

ИПКР – 6.2 Планирует и организует работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья

ИПКР – 6.3 Проводит консультирование всех участников образовательного процесса по проблемам взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья

Неудовл.: не достигнут

Удовлетворительно. Пороговый уровень:

Знает частично структуру и динамику конфликтов, способы их конструктивного разрешения, способы анализа и решения конфликтных ситуаций и конфликтов, методы и технологии предупреждения конфликтов и особенности психологической помощи в конфликтных ситуациях лицам с ограниченными возможностями здоровья; технологии эффективного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами; возможные последствия некорректных личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности; особенности планирования и организации командной работы с учетом установленных норм и правил; особенности проведения консультаций всех участников образовательного процесса по вопросам предупреждения конфликтов и рационального поведения в них в контексте взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Редко выбирает наиболее адекватные технологии конструктивного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами. Частично ориентируется в факторах и условиях, способствующих возникновению конфликта, не всегда умеет предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий в профессиональной деятельности. В большинстве случаев не умеет планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, используя знания и технологии бесконфликтного взаимодействия и рационального поведения в конфликте. Допускает ошибки в консультировании участников образовательного процесса по вопросам бесконфликтных взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Допускает ошибки в преодолении возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов. Частично владеет основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте,

технологиями управления конфликтами. В большинстве случаев не владеет способами просвещения участников образовательного процесса в соответствии с учетом индивидуализации обучения, развития, воспитания и предупреждения возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья. Практически не владеет навыками составления и реализации программ повышения социально-психологической компетентности субъектов образовательного процесса с применением технологий предупреждения и рационального поведения в конфликтах с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Хорошо. Базовый уровень:

Допускает ошибки в знаниях о структуре и динамике конфликтов, способах их конструктивного разрешения, технологиях эффективного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами. Имеет фрагментарные знания о возможных последствиях некорректных личных действий, рисках организационных отношений в профессиональной деятельности. Не всегда учитывает при планировании и организации командной работы установленные нормы и правила. Иногда сомневается в выборе способов анализа и решения конфликтных ситуаций и конфликтов, методов и технологий предупреждения конфликтов и особенностей психологической помощи в конфликтных ситуациях с лицами ОВЗ. Демонстрирует ошибочные знания при проведении консультаций всех участников образовательного процесса по вопросам предупреждения конфликтов и рационального поведения в них в контексте взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Умеет выбирать наиболее адекватные технологии конструктивного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами, активно участвовать в обмене знаниями и опытом, презентации результатов командной работы. Частично предвидеть результаты (последствия) личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности при выборе неадекватных методов анализа и управления конфликтом. Не всегда может диагностировать предконфликтную стадию, предотвратить проблему на данном этапе. Частично умеет планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, используя знания и технологии бесконфликтного взаимодействия и рационального поведения в конфликте. Допускает некоторые ошибки в консультировании участников образовательного процесса по вопросам бесконфликтных взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Частично владеет основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте, технологиями управления конфликтами и их использованием в практической деятельности. Не всегда преодолевает возникающие в команде конфликтные ситуации и конфликты, и, в том числе посредством корректировки личных действий. Допускает некоторые ошибки в выборе способов просвещения участников образовательного процесса в соответствии с учетом индивидуализации обучения, развития, воспитания и предупреждения возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья. Фрагментарно владеет навыками составления и реализации программ повышения социально-психологической компетентности субъектов образовательного процесса с применением технологий предупреждения и рационального поведения в конфликтах с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Отлично. Высокий уровень:

Глубоко и полно знает структуру и динамику конфликтов, способы их конструктивного разрешения, технологии эффективного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами и использует имеющиеся знания в практической деятельности. Определяет возможные последствия некорректных личных действий и риски

организационных отношений в профессиональной деятельности при решении конфликтных ситуаций и конфликтов. Учитывает психологические способы анализа и решения конфликтных ситуаций и конфликтов, методы и технологии предупреждения конфликтов и особенности психологической помощи в конфликтных ситуациях лицам с ограниченными возможностями здоровья. Знает особенности планирования и организации командной работы с учетом установленных норм и правил. Демонстрирует знания в контексте особенностей проведения консультаций всех участников образовательного процесса по вопросам предупреждения конфликтов и рационального поведения в них в процессе взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Умеет выбирать наиболее адекватные технологии конструктивного взаимодействия с членами команды и социальными партнерами, предвидеть результаты (последствия) личных действий и риски организационных отношений в профессиональной деятельности при выборе неадекватных методов анализа и управления конфликтом; выделять и диагностировать предконфликтную стадию и предотвращать проблему на данном этапе; планировать и организовывать работу по предупреждению возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья, используя знания и технологии бесконфликтного взаимодействия и рационального поведения в конфликте; проводить консультирование всех участников образовательного процесса по вопросам бесконфликтных взаимоотношений с обучающимися, воспитанниками с ограниченными возможностями здоровья.

Владеет основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте, технологиями управления конфликтами и их использованием в практической деятельности; навыками преодоления возникающих в команде конфликтных ситуаций и конфликтов, и, в том числе посредством корректировки личных действий и учета интересов всех сторон; способами просвещения участников образовательного процесса в соответствии с учетом индивидуализации обучения, развития, воспитания и предупреждения возможного неблагополучия в психическом и личностном развитии лиц с ограниченными возможностями здоровья. Безошибочно составляет рекомендации по вопросам конструктивного взаимодействия участников образовательного пространства с лицами с ограниченными возможностями здоровья.