

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет психології
Кафедра педагогічної та вікової психології

СИЛАБУС

вибіркового освітнього компонента

**Психологія педагогічних конфліктів:
профілактика, діагностика, корекція**

підготовки: **магістра**

спеціальності: **053 Психологія**

освітньо-професійної програми: **Психологія**


Луцьк – 2023

Силабус вибіркового компонента «Психологія педгогічних конфліктів: профілактика, діагностика, корекція» підготовки за ОС Магістра, галузі знань 05 Соціальні та поведінкові науки, спеціальності 053 Психологія, за освітньо-професійною програмою «Психологія».


Розробник: Вірна Ж.П., доктор психологічних наук, професор кафедри педагогічної та вікової психології

Погоджено

Гарант освітньо-професійної/освітньо-наукової/освітньо-творчої програми:

Гарант освітньо-професійної програми:  (проф. Гошовський Я.О.)

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри педагогічної та вікової психології протокол № 1 від 30 серпня 2023 р.

Завідувач кафедри:  (підпис) (проф. Гошовський Я.О.)

I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна/заочна форма навчання	05 Соціальні та поведінкові науки; 053 Психологія; Освітньо-професійна програма «Психологія».	вибіркова
Кількість годин / кредитів _120/120_ / _4/4_		Рік навчання _2_
		Семестр _3/3_
		Лекції _26/6_ год.
		Практичні (семінарські) _14/4_ год. Лабораторні _ - _ год. Індивідуальні _ - _ год.
		Самостійна робота _72/96_ год.
ІНДЗ: <u>є</u> / немає	Консультації _8/14_ год.	
		Форма контролю: залік
Мова навчання: українська		

II. Інформація про викладача



Прізвище, ім'я та по батькові: **Вірна Жанна Петрівна**

Науковий ступінь: **доктор психологічних наук**

Вчене звання: **професор**

Посада: **професор кафедри педагогічної та вікової психології**

Контактна інформація:

Virna.Zhanna@vnu.edu.ua

Дні занять:

<http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Освітній компонент (ОК) «Психологія педагогічних конфліктів: профілактика, діагностика, корекція» включений до освітньої – професійної програми 053 «Психологія», рівень ВО «магістр» для здобуття психологічної освіти. Він відноситься до вибіркової дисципліни з циклу професійної та практичної підготовки фахівця з психології, а тому вивчається на заключному (6) курсі підготовки «магістр» після отримання базових знань з педагогічної психології та покликаний ознайомити здобувачів з можливими конфліктами у педагогічному середовищі та засобами їх попередження й усунення.

2. **Пререквізити.** Вивчення вибіркового курсу базується на ОК загального та професійного циклів підготовки попередніх років навчання. Для оволодіння ОК здобувачі освіти потребують базових знань із «Педагогічної психології» «Вікової психології», «Соціальної психології», «Психодіагностики».

Постреквізити: основні положення вибіркового ОК можуть бути використані при роботі випускників - магістрів у педагогічному середовищі різного освітнього рівня: дошкільні навчальні заклади, ЗОШ 1-3 рівня, коледжі, вищі навчальні заклади, а також для складання ОНП «Психологія особистості: генеза, здоров'я, безпека» доктора філософії.

3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

Метою вивчення ОК «Психологія педагогічних конфліктів: профілактика, діагностика, корекція» є ознайомлення здобувачів освіти з психологічними механізмами попередження, профілактики, діагностики, корекції прихованих й наявних конфліктів у педагогічному середовищі та вироблення компетентності щодо їх зниження та нейтралізації.

Основними **завданнями** вивчення ОК «Психологія педагогічних конфліктів: профілактика, діагностика, корекція» є:

- ознайомити з понятійним апаратом, методологією та методами профілактики, діагностики, корекції конфліктів у педагогічному середовищі;
- засвоєння здобувачами освіти навчально-наукової літератури і першоджерел відповідно до тематичних ліній курсу;
- сприяти оволодінню здобувачами освіти такими базовими дефініціями і положеннями превентивні заходи попередження конфліктів у педагогічному середовищі, діагностика та корекція суперечок у спілкуванні педагогічних працівників, використання діагностичних методів, прийомів з виявлення та подолання антагонізмів у системі взаємодій «учень-учень», «учень-вчитель» «вчитель-вчитель»;
- ознайомити із засадничими теоріями прикладного змісту відповідно до різних можливих ситуацій, що генерують появу та розвиток конфліктних ситуацій;
- засвоєння здобувачами освіти компетенцій щодо появи та протікання конфліктів у педагогічному середовищі;

- вивчити принципи і специфіку використання методів психологічної діагностики зовнішніх та внутрішніх конфліктів в осіб різного віку;
- оволодіти превентивними компетенціями попередження появи нових та рецидивів усунутих конфліктів у педагогічному середовищі;
- оволодіння компетенціями психологічної допомоги особам різного віку включених до педагогічного середовища.

4. Результати навчання (компетентності).

В результаті засвоєння навчального курсу студенти мають набути **загальні компетенції**:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК5. Здатність бути критичним і самокритичним.

ЗК6. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії,

ЗК9 Здатність працювати в команді.

ЗК10. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

та **фахові компетентності** :

ФК1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології

ФК2. Здатність до ретроспективного аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду розуміння природи виникнення, функціонування та розвитку психічних явищ.

ФК3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.

ФК4. Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел

ФК5. Здатність використовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій

ФК6. Здатність самостійно планувати, організовувати та здійснювати психологічне дослідження

ФК7. Здатність аналізувати та систематизувати одержані результати, формулювати аргументовані висновки та рекомендації

ФК9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну

відповідно до запиту ФК10. Здатність дотримуватися норм професійної етики

ФК11. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку

Програмовані результати навчання

ПРН 2 Вміти організовувати та проводити психологічне дослідження із застосуванням валідних та надійних методів.

ПРН 4 Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій

ПРН 6 Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.

ПРН 7 Доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях

ПРН 8 Оцінювати ступінь складності завдань діяльності та приймати рішення про звернення за допомогою або підвищення кваліфікації

ПРН 9 Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.

ПРН 12 Здійснювати аналітичний пошук відповідної до сформульованої проблеми наукової інформації та оцінювати її за критеріями адекватності.

ПРН 13 Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності.

5. Структура навчальної дисципліни

Денна / заочна форми навчання

Назви змістових модулів і тем	Лекції	пр.зан.	лаб.зан.	сам. робота	Конс	*Форма контролю / бали
Змістовий модуль I. Дитячий психоаналіз: діагностичний і терапевтичний дискурс						
Тема 1. Причини та види конфліктів у педагогічному середовищі	6/1	2/1	-	18/20	2/2	опитування (13 балів);
Тема 2. Конфлікти у дошкільному періоді	6/1	2/1	-	18/20	2/2	опитування (13 балів);
Тема 3. Конфлікти у шкільному періоді	6/1	4/0,5	-	10/20	2/2	опитування (26 балів);
Тема 4. Особливості та причини конфліктів серед педагогічних працівників	4/1	2/0,5	-	10/20	4/4	опитування (13 балів);
Тема 5. Діагностика та корекція педагогічних конфліктів	4/2	4/1	-	16/16	1/4	опитування (13 балів);
Разом за модулем 1	26/6	14/4	-	72/96	8/14	91/91
Інше:	здобувачі освіти, які пропустили заняття, мають змогу відпрацювати їх, виконавши індивідуальні завдання, реферати, конспекти. Додатково здобувачі освіти можуть отримати у неформальній освіті 8 балів за виконання завдання на тему вибрану із розділу «Самостійна робота», підготовку статті у факультетський збірник, участь у конференціях, семінарах, засіданнях «круглих столів» з проблеми «Інноваційні підходи та методи формування професійних знань», а також в					

	інформальній освіті 1 бал за участь у роботі науково-дослідної лабораторії «Моделювання інноваційно-освітнього психопростору», або ознайомлення з результатами її роботи, детальне ознайомлення з Вікі-сторінкою кафедри педагогічної та вікової психології на сайті факультету психології ВНУ імені Лесі Українки.
--	---

6. Завдання для самостійного опрацювання.

1. Історія розвитку конфліктології.
2. Внутрішній конфлікт: причини та особливості протікання.
3. Вікові кризи та внутрішні конфлікти.
4. Метод картографії конфліктів.
5. Фази протікання конфлікту.
6. Міжетнічні конфлікти: причини та особливості протікання.
7. Особливості конструктивних і деструктивних конфліктів.
8. Причини рецидивів конфліктів.
9. Війна й конфлікти: причинно-наслідкові зв'язки.
10. Насилля в конфліктах.

7. Завдання для самостійного опрацювання (теми рефератів)

1. Категоріальний апарат та закони конфліктології.
2. Загальнонаукові та конкретно-наукові методологічні принципи дослідження конфліктів.
3. Булінг й конфлікти у підлітковому середовищі.
4. Конфлікти й мобінг у педагогічному середовищі.
5. Внутрішній конфлікт як причина депресій серед тинейджерів.
6. Експертиза й аналіз соціальних конфліктів.
7. Конфлікт як соціальний феномен суспільного життя.
8. Типологія конфлікту: проблема дослідження.
9. Причини конфліктів й насилля серед підлітків.
10. «Криза трьох років» як причина конфліктів у родині.
11. Конфлікт як причина порушення ігрової діяльності.
12. Від насилля у кіно до насилля «як в кіно» у підлітковому середовищі.
13. Девіантна поведінка як джерело конфліктів тинейджерів.
14. Конфлікт як форма поведінки особистості.
15. Природа і джерела агресії у поведінці тинейджерів.
16. Суб'єктивний фактор конфлікту: поняття, ознаки, складові.
17. Конфлікт і насильницька поведінка у родині.
18. Анатомія протидіючих сторін – головних суб'єктів конфлікту: ранги, масштаб, ресурси.
19. Особистість підлітка як суб'єкт внутрішнього та міжіндивідуального конфлікту.
20. Прояви ірраціональної свідомості та дій у конфлікті у педколективі.
21. Поняття «ескалація конфлікту у класі», основні її характеристики.
22. Основні стратегії конфліктної взаємодії педагогів.

23. Основні тактики конфліктної взаємодії у системі «вчитель-учень».
24. Методи подолання конфліктів у педагогічному середовищі.
25. Соціально-психологічна природа агресивності і жорстокості у середовищі тинейджерів.

IV. Політика оцінювання

Уся політика оцінювання базується на врахуванні ПОЛОЖЕННЯ про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_potochne_pidsumkove_otsiniuvannia_znan.pdf

та ПОЛОЖЕННЯ про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки https://vnu.edu.ua/sites/default/files/2021-02/Polozhennia_%20vyznannia_rezultatuv_navchannia_formalnoi.pdf

Політика викладача щодо здобувача освіти :

- на рівні формальної освіти – здобувач отримує бали під час занять (прописаних у навчальному розкладі): за індивідуальний виступ, участь у дискусії, диспуті, реферативну доповідь тощо;

- на рівні неформальній освіти 8 балів за виконання завдання на тему вибрану із розділу «Самостійна робота», підготовку статті у факультетський збірник, участь у конференціях, семінарах, засіданнях «круглих столів» з проблеми «Інноваційні підходи та методи формування професійних знань»; 1 бал за участь у роботі науково-дослідної лабораторії «Моделювання інноваційно-освітнього психопростору», або ознайомлення з результатами її роботи, детальне ознайомлення з Вікісторінкою кафедри педагогічної та вікової психології на сайті факультету психології ВНУ імені Лесі Українки.

Політика щодо академічної доброчесності

Здобувач освіти повинен дотримуватись академічної доброчесності :

- самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного та підсумкового контролю результатів навчання;

- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права:

- дотримання принципів та положень :

1. Етичного кодексу психолога (<http://nsj.gov.ua/files/1448287570%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0.docx.pdf>);

2. Кодексу академічної доброчесності у Волинському національному університеті імені Лесі Українки :

Політика щодо перескладання : усі заняття здобувачі освіти відвідують згідно з розкладом навчального процесу, однак, якщо мають право на вільне відвідування, то можуть відпрацювати пропущені заняття під час індивідуальних консультацій або виконати письмово індивідуальні завдання (реферати, конспекти, підготовка статті тощо). В умовах воєнного часу перескладання відбувається згідно з розпорядженнями ректорату й деканату про змішано-дистанційну форму освіти.

V. Підсумковий контроль

З вибіркового ОК «Психологія педагогічних конфліктів: профілактика, діагностика, корекція» передбачено залік. Загальна оцінка за курс складається як алгебраїчна сума оцінок за один модуль: складається з балів, які отримує здобувач освіти за навчальну діяльність (формальна), 91 бал, неформальна, освіта – 8 балів за виконання завдання на тему вибрану із розділу «Самостійна робота», підготовку статті у факультетський збірник, участь у конференціях, семінарах, засіданнях «круглих столів» з проблеми «Інноваційні підходи та методи формування професійних знань»; інформальна освіта - 1 бал за участь у роботі науково-дослідної лабораторії «Моделювання інноваційно-освітнього психопростору», або ознайомлення з результатами її роботи, детальне ознайомлення з Вікі-сторінкою кафедри педагогічної та вікової психології на сайті факультету психології ВНУ імені Лесі Українки. (сумарно – max 100 балів). Якщо здобувач освіти хоче покращити результат або отримав недостатньо балів, то він повинен з'явитись на залік й скласти його. Відповіді на заліку оцінюються від 0 до 60 балів. На залік виносяться питання, які розглядалися та вивчалися здобувачами протягом засвоєння освітнього компоненту. Залік проводиться у письмовій формі і включає шість питань. Правильність кожної відповіді оцінюється балами в інтервалі від 0 до 10 балів.

VI. Шкала оцінювання

Критерії семестрового оцінювання знань студента

<u>Оцінка в балах</u>	<u>Лінгвістична оцінка</u>	<u>Оцінка за шкалою ECTS</u>	
		<u>Оцінка</u>	<u>Пояснення</u>
90 – 100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконані в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою.

82 – 89	Дуже добре («зараховано»)	В	« Дуже добре » – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконані , якість виконання більшості з них оцінено числом балів, близьким до максимального , робота з двома - трьома незначними помилками.
75 – 81	Добре («зараховано»)	С	« Добре » – теоретичний зміст курсу освоєний цілком , практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання виконані , якість виконання жодного з них не оцінено мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками , робота з декількома незначними помилками, або з однією – двома значними помилками.
68 – 74	Задовільно («зараховано»)	Д	« Задовільно » – теоретичний зміст курсу освоєний не повністю , але прогалини не носять істотного характеру, необхідні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань, містять помилки , робота з трьома значними помилками.
60 – 67	Достатньо («зараховано»)	Е	« Достатньо » – теоретичний зміст курсу освоєний частково , деякі практичні навички роботи не сформовані , частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані , або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального , робота, що задовольняє мінімуму критеріїв оцінки.
35–59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	« Умовно незадовільно » – теоретичний зміст курсу освоєний частково , необхідні практичні навички роботи не сформовані , більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконано , або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота, що потребує доробки
1–34		F	« Безумовно незадовільно » – теоретичний зміст курсу не освоєно , необхідні практичні навички роботи не сформовані , всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки , додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значимого підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна:

1. Берлач А.І., Кондратюкова В.В. (2010). Конфліктологія : навчальний посібник. Одеса : ОДУВС.
2. Ложкін Г.В. (1991). Словник-довідник термінів з конфліктології. Київ – Чернівці : МАУП.

3. Галаган В.Я., Орлов В.Ф., Отич О.М. (2008). Конфліктологія: конспект лекцій для підготовки магістрів усіх форм навчання . Київ: ДЕГУТ.
4. Герасін Л. (2012). Конфліктологія : навчальний посібник. Харків : Право.
5. Гуменюк Л.Й. (2015). Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ.
6. Миронова О.М. (2011). Конфліктологія : навчальний посібник. Харків : ХНЕУ.
7. Петрінко В.С. (2020). Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма. Таблиці : навчальний посібник. Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла».
8. Пірен М.І. (2007). Конфліктологія : підручник. Київ : МАУП.
9. Прибутько П, Михайленко Р. (2010). Конфліктологія: навчальний посібник. Київ : КНТ.
10. Скібіцька Л.І. (2009). Конфліктологія. Київ : Кондор-Пресс.
11. Тихомирова Є.Б. (2008). Конфліктологія та теорія переговорів : підручник. 2-ге вид., випр. Суми : ВТД «Університетська книга».
12. Яремчук С.С. (2008). Сучасні теорії в конфліктології: навчальний посібник. Чернівці : Рута.

Додаткова:

1. Джил Сімс (2021). Чому матусю все дістало? Київ : Моноліт-Bizz.
2. Ізабель Фільоза (2021). Дитина зводить мене з розуму! Зберігаємо спокій у вік вередувань та впертості. 6–11 років. Київ : 4Mamas.
3. Ізабель Фільоза (2021). Ми більше не розуміємо одне одного! Долаємо період грюкання дверима. Київ : 4Mamas.
4. Малихіна М. (2021). Мама і тато більше не разом. Як допомогти дітям пережити розлучення батьків. Київ : 4Mamas.
5. Самір Сенуссі (2019). Хлопці чудові. Бути хлопцем: посібник користувача. Київ : 4Mamas.
6. Кехейн А. (2020). Взаємодія з ворогом. Як працювати з людьми, які не викликають ні довіри, ні симпатій. Київ : Лабораторія.
7. Мухіна Г. (2020). Педагогіка та психологія вищої школи. Київ : Дакор.
8. Сергеєнкова О. (2019). Педагогічна психологія. Київ : Центр навчальної літератури.
9. Яхно Т. (2019). Конфліктологія та теорія переговорів. Київ : Центр навчальної літератури, 2019.

Інтернет-джерела:

1. Вірна Ж.П., Іванашко О.Є., Гаврилюк І.О. (2021). Суверенність психологічного простору як особистісно-адаптаційна проєкція студентської молоді України. *Scientific research of the XXI century* : collective monograph.

Volume 1 / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, Los Angeles : GS publishing service, 2021. 365-400.
URL :

[DOI: 10.51587/9781-7364-13302-2021-001-365-400](https://doi.org/10.51587/9781-7364-13302-2021-001-365-400)

2. Педагогічні конфлікти : види, причини виникнення : URL :
<https://studentam.net.ua/content/view/2292/97/>

3. Міжособистісні конфлікти у педагогічному колективі URL :
<https://studentam.net.ua/content/view/3449/97/>

4. Волкова Н.П. Конфлікти у педагогічному колективі закладу вищої освіти: причини виникнення та шляхи запобігання URL :
<https://pedpsy.duan.edu.ua/images/PDF/2019/1/16.pdf>

5. Особливості педагогічних конфліктів. Шляхи подолання URL :
<https://chcptucourse.pp.ua/page22.html>

6. Рекомендації як подолати конфлікти в педагогічному колективі URL :
<https://kipt.sumdu.edu.ua/en/entrants/item/1883-rekomendatsii-iak-podolaty-konflikty-v-pedahohichnomu-kolektyvi>

7. Педагогічний конфлікт: поняття та причини виникнення URL:
<file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/2.pdf>

8. Couto L.M., Monteiro E.S.; Brito M. C. R., Silva M.V. (2021). A new look at the resolution of educational conflicts – Constructive processes through school mediation. *Research, Society and Development*. Vol. 10 (10). [DOI: 10.33448/rsd-v10i10.18618](https://doi.org/10.33448/rsd-v10i10.18618).

9. Whincup V.A., Allin L.J., Greer J.M.N. Challenges and pedagogical conflicts for teacher-Forest School leaders implementing Forest School within the UK primary curriculum ; [DOI: https://doi.org/10.1080/03004279.2021.1942948](https://doi.org/10.1080/03004279.2021.1942948)

10. Training Pack for Primary School Teachers in Crisis Contexts ; URL :
<https://eccnetwork.net/download/training-pack-primary-school-teachers-crisis-contexts/>

11. Aimah S., Ifadah M. & Linggar Bharati D. A. (2017). Building Teacher's Pedagogical Competence and Teaching Improvement Through Lesson Study. *Arab World English Journal (AWEJ)*, 8(1), 66-78.
[doi:https://dx.doi.org/10.24093/awej/vol8no1.6](https://dx.doi.org/10.24093/awej/vol8no1.6)

12. Aslan H., Elma C., & Kiroğlu K. (2017). The Relationship between Teacher Candidates' Listening Skills and Their Interpersonal Conflict Management Styles. *Journal of Human Sciences*, 14(1), 609-623.
[doi:10.14687/jhs.v14i1.4394](https://doi.org/10.14687/jhs.v14i1.4394)

13. Rao M. (2017). Tools and Techniques to Resolve Organizational Conflicts Amicably. *Industrial and Commercial Training*. 49(2), 93-97.
[doi:http://dx.doi.org/10.1108/ICT-05-2016-0030](http://dx.doi.org/10.1108/ICT-05-2016-0030)

14. Valente S., Lourenço A & Németh Z. School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships ; URL :
<https://dSPACE.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/32490/1/School%20conflicts.pdf>