

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт психолого-педагогического образования
Кафедра психологии образования и профессионального развития

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.07 «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ»**

Направление подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль программы «Управление образовательными организациями»

Автор(ы): канд. пед. наук, доцент, Е.Г. Лопес
доцент

Одобрена на заседании кафедры психологии образования и профессионального развития. Протокол от «13» января 2022 г. № 5.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности методической комиссией института ППО РГППУ. Протокол от «20» января 2022 г. № 5.

Екатеринбург
2022

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Управление конфликтами в образовательной организации»: формирование у магистра психолого-педагогического образования готовности к самостоятельному решению профессиональных задач, успешно применять конфликтологические знания и умения, а также личностные качества (профессиональные компетенции) в практике педагогической и управленческой деятельности.

Задачи:

- обеспечить обучаемых знаниями из области конфликтологической науки и научить применять полученные знания в будущей профессиональной деятельности;
- вооружить студентов конструктивными средствами и способами деятельности для управления, разрешения и профилактики конфликтов;
- сформировать у студентов способность конструктивного поведения в конфликтных ситуациях, как в профессиональной деятельности, так и в повседневной жизни;
- повысить уровень социально-психологической компетентности будущих магистров;
- способствовать развитию социально-психологической адаптации магистрантов;
- создать благоприятную, психологически комфортную среду инновационной деятельности для участников образовательного процесса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Управление конфликтами в образовательной организации» относится к формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана.

Для изучения учебной дисциплины необходимы знания, умения и владения, формируемые следующими дисциплинами:

1. Современное состояние и перспективы развития системы образования.
2. Методология научного исследования.
3. Психология профессионализма.

Перечень учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и владения, формируемые данной учебной дисциплиной:

1. Управленческий анализ и принятие решений.
2. Психология менеджмента образовательной организации.
3. Управление конфликтами в образовательной организации.



3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- ПКС-5 Способен оказывать помощь в формировании психологической культуры субъектов образовательного процесса, системы позитивных межличностных отношений, психологического климата в организации, осуществляющей образовательную деятельность.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Теоретические основы конфликтологии;
32. Механизмы возникновения конфликтов;
33. Психологические основы и правила межкультурной коммуникации;
34. Современные технологии обучения в образовании;
35. Психологические основы управленческой деятельности.

Уметь:

- У1. Применять конструктивные модели разрешения конфликтов в педагогической и управленческой деятельности;
- У2. Осуществлять технологии посредничества в конфликте;
- У3. Проводить мониторинг конфликтности локальных социумов и социальной напряженности в них;
- У4. Применять правила и технологии диагностики конфликтов.

Владеть:

- В1. Понятийно-категориальным аппаратом в области конфликтологической науки;
- В2. Технологиями конструктивного взаимодействия в профессиональных ситуациях;
- В3. Навыками создания позитивных межличностных отношений, психологического климата и организационной культуры в образовательном учреждении.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 2, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.



Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	2 сем.
	Кол-во часов
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	28
Лекции	14
Практические занятия	14
Самостоятельная работа студента	80
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	2 сем.

**Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
1. Конфликтология как наука. Психолого-педагогические основы конфликтологии	2	14	2	2	-	10
2. Общая теория конфликта	2	14	2	2	-	10
3. Внутриличностный конфликт	2	10	-	-	-	10
4. Межличностный конфликт	2	14	2	2	-	10
5. Межгрупповой конфликт	2	14	2	2	-	10
6. Педагогические конфликты	2	14	2	2	-	10
7. Технологии регулирования и разрешения педагогических конфликтов	2	14	2	2	-	10
8. Современная конфликтология	2	14	2	2	-	10

**Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*



4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

Раздел 1. Конфликтология как наука. Психолого-педагогические основы конфликтологии

Возникновение и развитие конфликтологии. Философско-социологическая концепция конфликта. Развитие конфликтологии в рамках психологической науки. Развитие отечественной конфликтологии. Предмет и объект конфликтологии. Категориально-понятийный аппарат науки о конфликте. Методы исследования конфликтов. Применение методов психологии в конфликтологии. Методики определения уровня внутриличностной конфликтности. Возможности тестов в определении конфликтности человека. Ситуационный метод исследования конфликтов. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов. Изучение конфликтных отношений в социальных группах. Методы исследования межгрупповых конфликтов.

Раздел 2. Общая теория конфликта

Понятие «конфликт», его специфика и сущность. Интерпретация конфликта обыденным сознанием и наукой. Научные определения конфликта. Признаки конфликта. Структура конфликта. Стороны конфликта, взаимодействие сторон и поведение участников в конфликтной ситуации. Основные и неосновные участники конфликта. Роль в конфликте группы поддержки, инициаторов, провокаторов, пособников, посредников, «третьей стороны». Причины конфликта: объективные и субъективные, скрытые и явные. Повод конфликта. Противоречие интересов как фундаментальная причина конфликтов. Общие причины конфликтов: социально-политические, экономические, социально-демографические, социально-психологические, индивидуально-психологические. Организационно-управленческие причины конфликтов. Индивидуально-психологические причины конфликтов. Формула конфликта. Структура конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы и фазы в развитии конфликта. Управление конфликтом, его регулирование, разрешение. Типология конфликтов. Объективное противоречие и объективная проблемная ситуация. Конфликтная (предконфликтная) ситуация. Симптомы конфликтной ситуации. Инцидент. Эскалация и деэскалация конфликта. Функции конфликта. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Виды конфликтов. Основания и классификация конфликтов.

Раздел 3. Внутриличностный конфликт

Внутриличностный конфликт: понятие, виды, характеристики. Особенности внутриличностного конфликта. Основные виды внутриличностных конфликтов: основания, классификации. Основные концепции внутриличностных конфликтов (теории З. Фрейда, А. Адлера, К. Юнга, Э. Фромма, Э. Эриксона, К. Левина, ролевая теория конфликта). Причины внутриличностных конфликтов: внутренние и внешние. Формы проявления внутриличностных конфликтов. Последствия внутриличностных конфликтов. Деструктивный внутриличностный конфликт:



отрицательные последствия для личности и для других людей. Невротический конфликт. Способы и условия предупреждения внутриличностных конфликтов. Приемы предупреждения внутриличностного конфликта. Способы предупреждения внутриличностного конфликта. Разрешение внутриличностных конфликтов. Механизмы психологической защиты: регрессия, идентификация, вытеснение, отрицание, сублимация и др. Психотерапевтические и психиатрические методы.

Раздел 4. Межличностный конфликт

Определение межличностного конфликта, его отличительные особенности. Конструктивные и деструктивные функции межличностного конфликта. Динамика межличностных конфликтов. Конфликтная ситуация, объект и предмет межличностного конфликта. Сферы проявления межличностных конфликтов. Стили поведения в межличностном конфликте: уклонение, приспособление, компромисс, сотрудничество, асертивность. Классификация межличностных конфликтов. Личность как фактор межличностного конфликта. Особенности темперамента личности и его влияние на поведение человека. Влияние характера на поведение человека. Классификация идеальных и трудных в общении людей. Управление межличностными конфликтами. Разрешение межличностных конфликтов. Внутренний аспект управления межличностными конфликтами. Применение технологий эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Внешний аспект управления межличностными конфликтами как отражение управленческой деятельности со стороны руководителя (менеджера) или другого субъекта управления по отношению к конкретному конфликту.

Раздел 5. Межгрупповой конфликт

Конфликт в организации. Организация – основная ячейка в структуре современного общества. Цели и способы объединения людей в организации. Специфическая субкультура организации. Виды конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации. Функции и последствия конфликта в организации. Предупреждение конфликтов в организации. Специфические особенности межгрупповых конфликтов. Особенности поведения человека в группе. Объективность межгруппового конфликта. Институционализация межгруппового конфликта. Феномен структурного насилия. Концепция структурного насилия Й. Галтунга. Механизмы возникновения межгрупповых конфликтов. Деформация поведения индивида в группе. Факторы воздействия группы на индивида: социальная фасилитация, социальная лень, деиндивидуализация, групповая поляризация, групповой фаворитизм, конформизм. Спонтанная межгрупповая враждебность. Объект межгруппового конфликта: социальные ресурсы, социальный статус, социальные ценности. Стадии межгруппового конфликта. Эволюция межгрупповых конфликтов. Формы протекания межгрупповых конфликтов. Этапы управления межгрупповыми конфликтами. Прогнозирование



(профилактика) конфликта. Принципы современного менеджмента и их роль в профилактике конфликта. Управление межгрупповыми конфликтами. Предупреждение конфликта. Средства предупреждения конфликта: нормы делового этикета, юмор. Регулирование конфликта. Технологии регулирования конфликта: информационные, коммуникативные, социально-психологические, организационные. Позитивные и негативные методы регулирования конфликта. Разрешение конфликта. Стратегии и тактики разрешения конфликта. Переговоры как способ разрешения конфликта.

Раздел 6. Педагогические конфликты

Сферы проявления конфликтов: коллектив (организация), семья, общество. Межличностные конфликты и конфликты, возникающие в малых социальных группах и межгрупповых взаимоотношениях. Специфика проявления причин конфликтов в различных видах профессиональной деятельности. Конфликты в социально-педагогическом процессе. Конфликтные факторы в отечественном образовании. Политические, экономические, ценностные, мотивационные, профессиональные, социально-психологические и другие факторы конфликтности в образовании. Генезис, природа, типология и динамика конфликтов в педагогическом процессе. Конфликты в педагогическом коллективе: причины возникновения, структура и классификация. Функции и последствия педагогических конфликтов. Основные факторы возникновения конфликтов в социально-педагогическом процессе. Проблемы взаимного восприятия в диаде «учитель – ученик». Обучающие, воспитывающие и информационные функции образования, их взаимосвязь и противоречия в педагогическом процессе. Девиантное поведение и насилие в образовательных учреждениях. Проблемы взаимоотношения в диаде «учитель – родитель». Причины возникновения конфликтов в системе высшего образования. Типы межличностных конфликтов в высшей школе: студент – студент; студент – преподаватель; преподаватель – преподаватель; преподаватель – руководство. Специфика конфликтов в системах «преподаватель – студент» и «студент – преподаватель». Характерные причины конфликтов во взаимодействиях студентов и преподавателей: 1) различия в ценностных ориентациях; 2) бестактность в общении; 3) различия во взаимных ожиданиях; 4) уровень профессионализма преподавателя; 5) успеваемость студентов; 6) неадекватная оценка знаний студентов. Специфика конфликтов в системах «преподаватель – преподаватель». Причины конфликтов во взаимодействиях преподавателей: несовпадения мнений по какой-то обсуждаемой на кафедре проблеме (научной, при обсуждении требований трудовой дисциплины); неравномерного распределения нагрузки; между преподавателями и лидерами.

Особенности конфликтов в системе «преподаватель – руководство». Факторы, влияющие на взаимоотношения между преподавателем и руководством: 1) компетентность руководителя и его искусство управления межличностным взаимодействием; 2) высокий уровень личностного развития каждого преподавателя; 3) предоставление возможностей для реализации творческого



потенциала каждого участника педагогического коллектива; 4) равномерное распределение рабочей нагрузки на всех преподавателей; 5) постоянное совершенствование методики взаимодействия с обучаемыми; 6) культивируемое на кафедре доброжелательное межличностное взаимодействие между руководителем и лидерами.

Раздел 7. Технологии регулирования и разрешения педагогических конфликтов

Технологии локализации, нейтрализации, урегулирования и разрешения социально-педагогических конфликтов. Роль педагога в урегулировании конфликтов и формировании учащихся навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях. Проблемы гуманизации отношений между учителем, учащимися, администрацией, родителями на основе диалога, консенсуса и компромисса. Конфликтологическая служба в социально-педагогическом процессе: проблемы и перспективы управления конфликтом.

Раздел 8. Современная конфликтология

«Круглый стол»: модель мира без конфликтов. Прошлое, настоящее и будущее конфликтологии. Направления развития конфликтологии как науки. Проблемное поле современной конфликтологии. Построение онтологической картины современной конфликтологии.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Технологии проведения занятий в форме диалогового общения, которые переводят образовательный процесс в плоскость активного взаимодействия обучающегося и педагога. Обучающийся занимает активную позицию и перестает быть просто слушателем семинаров или лекций. Технологии представлены: групповыми дискуссиями, конструктивный совместный поиск решения проблемы, тренинг (микрообучение и др.), ролевые игры (деловые, организационно-деятельностные, инновационные, коммуникативные и др.).

2. Для поддержки самостоятельной работы обучающихся использованы информационно-коммуникационные образовательные технологии, в частности, облачные технологии, электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС), электронные средства обучения и электронно-библиотечные системы. При этом результативность организации самостоятельной работы обучающихся существенно повышается за счет доступности материалов, упорядоченности работ и возможности получения консультации преподавателя.

3. Технология обучения в сотрудничестве применяются при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий, нацелены на совместную



работу в командах или группах и достижение качественного образовательного результата.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационно-коммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1 Основная литература

1. Анцупов, А. Я. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 528 с. - Режим доступа: <http://ibooks.ru/reading.php?productid=344637>.

2. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления и гуманитарно-социальным специальностям / В.П. Ратников [и др.]. — 3-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 543 с. — 978-5-238-02174-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71180.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Алексеев О.А. Конфликтология и управление [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.А. Алексеев. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 238 с. — 978-5-905916-94-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33853.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция» / В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 183 с. — 978-5-238-02360-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52550.html>.— ЭБС «IPRbooks»



5. Светлов, В. А. Управление конфликтом. Новые технологии принятия решений в конфликтных ситуациях : учебное пособие / В. А. Светлов. — 2-е изд. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 136 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79819.html>.

6.2 Дополнительная литература

1. Светлов В.А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 279 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79616.html?replacement=1>

2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты : учебник для вузов [Гриф УМЦ «Профессиональный учебник»] / Т. Н. Кильмашкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2013. - 287 с.

3. Международные организации и урегулирование конфликтов: Учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 188 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/94022>. — Загл. с экрана.

4. Решетникова К. В. Организационная конфликтология: учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / К. В. Решетникова ; Гос. ун-т - Высш. шк. экономики, Фак. менеджмента, Каф. упр. человеческими ресурсами. - Москва: ИНФРА-М, 2013. - 173 с.

5. Курочкина, И. А. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / И. А. Курочкина, О. Н. Шахматова ; Рос. гос. проф.-пед. ун-т. - Екатеринбург : Издательство РГППУ, 2013. - 228 с. - Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/handle/123456789/1307>.

6. Гришина, Н. В. Психология конфликта : учебное пособие для вузов [Гриф УМО] / Н. В. Гришина. - 3-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2015. - 574 с.

7. Светлов В.А. Управление конфликтом [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Светлов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 137 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8249.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. Крайнский А.Ю. Философия конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям / А.Ю. Крайнский. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 55 с. — 978-5-238-02433-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52653.html>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3 Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Интернет-ресурсы:

1. Научная онлайн-библиотека Порталус . Режим доступа: <http://www.portalus.ru>

2. Научная электронная библиотека. Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>



3. Российская государственная библиотека . Режим доступа:
<https://www.rsl.ru/>

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows.
2. Офисная система Office Professional Plus.

Информационные системы и платформы:

1. Система дистанционного обучения «Moodle».
2. Информационная система «Таймлайн».
3. Платформа для организации и проведения вебинаров «Mirapolis Virtual Room».

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, проведения групповых и индивидуальных консультаций, проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Читальный зал для магистрантов и аспирантов.
4. Помещения для самостоятельной работы.

