

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГУГУ»)**

*ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ и.м. Л.С.ВЫГОТСКОГО  
Факультет психологии образования  
Кафедра психологии семьи и детства*

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*44.04.02 Психолого-педагогическое образование  
Психология управления в образовательной организации  
Уровень высшего образования: магистратура  
Форма обучения (очная)*

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Название дисциплины

*Управление конфликтами в образовательной организации*

Рабочая программа дисциплины *Управление конфликтами в образовательной организации*

Составитель

к.психол.н. Семиздралова О.А.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 8 от 17.03.2022

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	5
2. Структура дисциплины.....	5
3. Содержание дисциплины .....	6
4. Образовательные технологии .....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения.....	7
5.1 Система оценивания .....	7
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	11
6.1 Список источников и литературы .....	11
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ....	12
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы .....	12
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	12
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
9. Методические материалы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b> 14
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
9.3 Иные материалы.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

**Цель дисциплины:** сформировать профессиональные компетенции в области управления конфликтами в образовательной организации.

**Задачи дисциплины:**

- овладеть алгоритмом деятельности руководителя образовательной организации по управлению конфликтом
- освоить коммуникативные технологии управления конфликтами в образовательной организации
- сформировать умения определять виды конфликтов;
- сформировать навыки диагностики конфликтных ситуаций.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-2. Способен осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса	ПКУ-2.4 Консультирует администрацию, педагогов и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- сущность конфликта, его структуру, причины, динамику и механизмы возникновения в образовательной организации;</li><li>- понятие внутриличностных, межличностных, групповых, инновационных и управленческих конфликтов.</li></ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- управлять конфликтами и стрессами при взаимодействии в учебном процессе.</li></ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте</li><li>- конфликтологической компетентностью.</li></ul>
ПКУ-3 Способен осуществлять психологическую экспертизу (оценку) комфортности и безопасности образовательной среды образовательных организаций	ПКУ-3.4 Проводит диагностику организационной культуры образовательной организации; формирует предложения по совершенствованию организационной культуры образовательной организации	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- типы и виды социальных конфликтов в педагогической среде</li><li>- содержание конфликтологической компетентности, социально-психологические, организационно-технологические и коммуникативные аспекты управления конфликтами.</li></ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- анализировать конфликтные ситуации в деятельности руководителя образовательной организации.</li></ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- технологиями и методами управления конфликтной ситуацией в образовательной среде.</li></ul>

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Управление образовательными системами, Информационная открытость и связи образовательной организации с общественностью.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Нормативно-правовое обеспечение деятельности образовательной организации, Управление организационной культурой образовательной организации, Управление учебной и внеучебной деятельностью образовательной организации, Управление эффективностью реализации дополнительных образовательных услуг, Теория и практика работы с семьей как субъектом образовательного процесса, Технологии командообразования в образовательной организации, Технологии ведения переговоров, Инновационное проектирование в управлении образовательной организацией, Проектно-исследовательская деятельность в образовании, Профилактика эмоционального выгорания педагогов, Управление стрессом в образовательной организации.

## 2. Структура дисциплины

### Структура дисциплины для очной формы обучения

*Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 30 ч., самостоятельная работа обучающихся - 60 ч., контроль 18 ч.*

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточ-ная аттестация	Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1	Тема 1. Конфликт в образовательной организации как объект управления	1	2	4				14	Дискуссия
2	Тема 2. Управление конфликтом как	1	2	4				12	Творческие задания

	организационно-технологический процесс								
3	Тема 3. Руководитель как субъект управления конфликтами в образовательной организации	1	4	6				12	Собеседование
4	Тема 4. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя образовательной организации	1	4	4			18	22	Контрольная работа
	Экзамен								
	итого: 108		12	18			18	60	

### 3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Тема 1. Конфликт в образовательной организации как объект управления	Сущность конфликта и его структура. Причины конфликтов. Динамика конфликта. Частные механизмы возникновения конфликтов. Классификация конфликтов. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами. Понятие конфликтов в организации и их классификация. Внутриличностные, межличностные, групповые, инновационные, управленческие конфликты.
2	Тема 2. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	Социально-психологические основы управления конфликтами в организации. Модели и стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Стили управления и конфликты в организации. Стратегии и методы управления конфликтами в организации. Методы управления конфликтами. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте. Технологии критики в конфликте. Медиация как коммуникативный процесс. Технологии переговорного процесса.
3	Тема 3. Руководитель как субъект управления конфликтами в образовательной организации	Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом. Конфликтологическая компетентность руководителя. Стратегии подхода руководителя к конфликту.
4	Тема 4. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя образовательной организации	Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Методы диагностики конфликта.

	Метод картографии. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтам.
--	---

#### 4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Тема 1. Конфликт в образовательной организации как объект управления	Лекция 1 Практическое занятие 1 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Дискуссия Подготовка к занятию с использованием конспектов лекций и изучение источников Творческая работа
2.	Тема 2. Управление конфликтом как организационно-технологический процесс	Лекция 2 Практическое занятие 2 Самостоятельная работа	Обзорная лекция Обсуждение творческого задания Изучение источников, написание контрольной работы
3.	Тема 3. Руководитель как субъект управления конфликтами в образовательной организации	Лекция 3 Практическое занятие 3 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Собеседование Опрос Подготовка к занятию с использованием конспектов лекций и изучение источников
4.	Тема 4. Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя образовательной организации	Лекция 4 Практическое занятие 4 Самостоятельная работа	Лекция - визуализация с применением слайд-проектора Обсуждением норм этики деловых отношений. Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием конспектов лекций и изучение источников

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

#### 5. Оценка планируемых результатов обучения

##### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	10 баллов
- участие в дискуссии	5 баллов	10 баллов

- творческая работа	5 баллов	10 баллов
- собеседование	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа	5 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация		40 баллов
Экзамен		
<b>Итого за семестр</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

#### 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A, B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.  Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня



Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		<p>сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

*Вопросы для дискуссии*

- Типы и виды социальных конфликтов в педагогической среде

- Причины конфликтов при взаимодействии в образовательном процессе
- Динамика развития и анализ конфликта
- Непредвиденные ситуации и сопротивление участников взаимодействия
- Технологии и методы управления конфликтной ситуацией
- Технология переговоров — эффективная стратегия разрешения конфликтов с участниками взаимодействия
- Эмоциональное насилие, агрессия и стресс в образовательном процессе

#### *Примерные темы творческих заданий*

- Управление конфликтами и стрессами при взаимодействии в учебном процессе
- Имаготерапия и развитие навыков саморегуляции
- Социально-психологический климат в образовательном учреждении
- Тренинг — интерактивная технология обучения взаимодействию
- Влияние эмоций и настроения педагогов на социально-психологический климат
- Сплоченность коллектива и навыки управления конфликтами.

#### *Вопросы для собеседования*

- Виды стрессов в конфликтных ситуациях. Ответ на стресс.
- Технология управления собственным поведением субъектов конфликта
- Профилактика или предупреждение конфликта
- Организация управления процессом протекания конфликта
- Методы управления конфликтами
- Методика урегулирования конфликтов

#### *Вопросы для контрольной работы*

- Общение как вид педагогической деятельности
- Интерактивная функция взаимодействия
- Стратегии и тактики конструктивного взаимодействия в образовательном процессе
- Коммуникативная функция общения
- Перцептивная функция взаимодействия
- Модели педагогического общения
- Коммуникативные стили взаимодействия
- Официально-деловой стиль взаимодействия

#### *Вопросы к экзамену*

1. Сущность конфликта и его структура.
2. Причины конфликтов.
3. Динамика конфликта.
4. Частные механизмы возникновения конфликтов.
5. Классификация конфликтов.
6. Понятие управления конфликтом.
7. Содержание управления конфликтами.
8. Понятие конфликтов в организации и их классификация.
9. Внутриличностные, межличностные, групповые, инновационные, управленческие конфликты.
10. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации.
11. Модели и стратегии поведения личности в конфликте.
12. Типы конфликтных личностей.
13. Стили управления и конфликты в организации.
14. Стратегии и методы управления конфликтами в организации.
15. Методы управления конфликтами.
16. Коммуникативные технологии управления конфликтами в организации.

17. Технологии эффективного общения и рационального поведения в конфликте.
18. Технологии критики в конфликте.
19. Медиация как коммуникативный процесс.
20. Технологии переговорного процесса.
21. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
22. Конфликтологическая компетентность руководителя.
23. Стратегии подхода руководителя к конфликту.
24. Методы изучения и оценки личности.
25. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах.
26. Методы диагностики конфликта.
27. Метод картографии.
28. Содержание работы субъектов системы управления организации с конфликтам.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

Основная литература:

1. *Емельянов, С. М.* Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485>
2. *Коноваленко, М. Ю.* Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/psihologiya-upravleniya-personalom-450083>
3. *Панфилова, А. П.* Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03402-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450063>
4. *Неумоева-Колчеданцева, Е. В.* Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03666-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453490>

*Дополнительная:*

1. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / И. В. Дубровина [и др.] ; под редакцией И. В. Дубровиной. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 237 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08176-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451619>
2. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. С. Обухов [и др.] ; под общей редакцией А. С. Обухова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02531-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450253>
3. *Селезнева, Е. В.* Психология управления : учебник и практикум для вузов / Е. В. Селезнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование).

- образование). — ISBN 978-5-9916-8378-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/psihologiya-upravleniya-450391>
4. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 523 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00847-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/delovaya-etika-433061>

## 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

<http://www.ecopsy.ru/>  
<http://www.ago-consult.ru/>  
<http://www.hrm21.ru/>

### Перечень БД и ИСС

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

## 6.3. Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

Консультант Плюс

Гарант

## 7. Материально-техническое обеспечения дисциплины

Для проведения занятий необходимы учебные аудитории, оборудованные компьютерами с выходом в Интернет; аудиовизуальные, технические и компьютерные средства обучения: мультимедийная доска, медиапроектор.

### Перечень ПО

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)

1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

#### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы практических занятий**

#### ***Тема 1(4 ч.) Конфликт в образовательной организации как объект управления***

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность конфликта и его структура.
2. Причины конфликтов. Динамика конфликта.
3. Частные механизмы возникновения конфликтов.
4. Классификация конфликтов.
5. Понятие управления конфликтом. Содержание управления конфликтами.

Список литературы:

1. *Емельянов, С. М.* Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/psihologiya-upravleniya-personalom-450083>
  3. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03402-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450063>
  4. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03666-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453490>

## **Тема 2 (4 ч.) Управление конфликтом как организационно-технологический процесс**

Вопросы для обсуждения:

1. Социально-психологические основы управления конфликтами в организации.
2. Модели и стратегии поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей.
3. Стили управления и конфликты в организации.
4. Стратегии и методы управления конфликтами в организации. Методы управления конфликтами.

Список литературы:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/psihologiya-upravleniya-personalom-450083>
3. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03402-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450063>
4. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03666-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453490>

## **Тема 3 (6 ч.) Руководитель как субъект управления конфликтами в образовательной организации**

Вопросы для обсуждения:

1. Алгоритм деятельности руководителя по управлению конфликтом.
2. Конфликтологическая компетентность руководителя.



### 3. Стратегии подхода руководителя к конфликту.

#### Список литературы:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/psihologiya-upravleniya-personalom-450083>
3. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03402-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450063>
4. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03666-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453490>

#### **Тема 4 (4ч.) Методы анализа конфликтов в деятельности руководителя образовательной организации**

##### Вопросы для обсуждения:

1. Методы изучения и оценки личности.
2. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах.
3. Методы диагностики конфликта. Метод картографии.

#### Список литературы:

1. Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07226-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453485>
2. Коноваленко, М. Ю. Психология управления персоналом : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 369 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01091-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — <https://urait.ru/book/psihologiya-upravleniya-personalom-450083>
3. Панфилова, А. П. Взаимодействие участников образовательного процесса : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 487 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03402-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450063>
4. Неумоева-Колчеданцева, Е. В. Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса : учебное пособие для вузов / Е. В. Неумоева-Колчеданцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 159 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03666-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453490>



**Аннотация**

**Управление конфликтами в образовательной организации**

Дисциплина реализуется на факультете психологии образования кафедрой «Психология семьи и детства»

**Цель дисциплины:** сформировать профессиональные компетенции в области управления конфликтами в образовательной организации.

**Задачи дисциплины:**

- овладеть алгоритмом деятельности руководителя образовательной организации по управлению конфликтом
- освоить коммуникативные технологии управления конфликтами в образовательной организации
- сформировать умения определять виды конфликтов;
- сформировать навыки диагностики конфликтных ситуаций.

**Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:**

ПКУ-2. Способен осуществлять психологическое консультирование субъектов образовательного процесса

ПКУ-2.4 Консультирует администрацию, педагогов и других работников образовательных организаций по проблемам взаимоотношений в трудовом коллективе и другим профессиональным вопросам

ПКУ-3 Способен осуществлять психологическую экспертизу (оценку) комфортности и безопасности образовательной среды образовательных организаций

ПКУ-3.4 Проводит диагностику организационной культуры образовательной организации; формирует предложения по совершенствованию организационной культуры образовательной организации

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

*Знать:*

- типы и виды социальных конфликтов в педагогической среде
- содержание конфликтологической компетентности, социально-психологические, организационно-технологические и коммуникативные аспекты управления конфликтами;
- сущность конфликта, его структуру, причины, динамику и механизмы возникновения в образовательной организации;
- понятие внутриличностных, межличностных, групповых, инновационных и управленческих конфликтов.

*Уметь:*

- управлять конфликтами и стрессами при взаимодействии в учебном процессе;
- анализировать конфликтные ситуации в деятельности руководителя образовательной организации.

*Владеть:*

- технологиями и методами управления конфликтной ситуацией в образовательной среде;
- технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте
- конфликтологической компетентностью.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена  
Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы.