

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

Институт психологии им. Л.С.Выготского
Кафедра социальной психологии

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Код и наименование направления подготовки/специальности
Психолого-педагогическое консультирование

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Психология конфликта

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Докт. социол. наук, доцент, профессор кафедры социальной психологии И.В. Солодникова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№7 от 09.02.2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| <u>1. Пояснительная записка</u> | 4 |
| <u>1.1. Цель и задачи дисциплины</u> | 4 |
| <u>1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</u> | 4 |
| <u>1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы</u> | 4 |
| <u>2. Структура дисциплины</u> | 4 |
| <u>3. Содержание дисциплины</u> | 5 |
| <u>4. Образовательные технологии</u> | 6 |
| <u>5. Оценка планируемых результатов обучения</u> | 6 |
| <u>5.1 Система оценивания</u> | 6 |
| <u>5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине</u> | 7 |
| <u>5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине</u> | 8 |
| <u>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины</u> | 8 |
| <u>6.1 Список источников и литературы</u> | 8 |
| <u>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</u> | 8 |
| <u>6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы</u> | 9 |
| <u>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины</u> | 9 |
| <u>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</u> | 10 |
| <u>9. Методические материалы</u> | 11 |
| <u>9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий</u> | 11 |
| <u>9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ</u> | 11 |
| <u>9.3 Иные материалы</u> | 12 |
| <u>Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины</u> | 13 |

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: сформировать профессиональные компетенции в области управления конфликтами.

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 |
|---|--|---|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - типы и виды социальных конфликтов в педагогической среде - содержание конфликтологической компетентности, социально-психологические, организационно-технологические и коммуникативные аспекты управления конфликтами; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - управлять конфликтами и стрессами при взаимодействии в учебном процессе; - анализировать конфликтные ситуации в деятельности руководителя образовательной организации. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями и методами управления конфликтной ситуацией в образовательной среде; |
| | УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. | <p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -сущность конфликта, его структуру, причины, динамику и механизмы возникновения в образовательной организации; <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - управлять конфликтами и стрессами при взаимодействии в учебном процессе; <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - технологиями эффективного общения и рационального поведения в конфликте |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> | <p><i>Знать:</i> - понятие внутриличностных, межличностных, групповых, инновационных и управленческих конфликтов.</p> <p><i>Уметь:</i> - анализировать конфликтные ситуации в деятельности руководителя образовательной организации.</p> <p><i>Владеть:</i> - конфликтологической компетентностью.</p> |
|--|--|--|

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология конфликта» относится к базовой части учебного плана. Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Общая психология, история психологии, педагогическая психология.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Организация профессиональной деятельности педагога-психолога, психология девиантного поведения, практикум по межличностной коммуникации.

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часов.

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 4 | Лекции | 16 |
| 4 | Семинары/лабораторные работы | 26 |
| Всего: | | 42 |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часов.

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 4 | Лекции | 10 |
| 4 | Семинары/лабораторные работы | 14 |
| Всего: | | 24 |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часов.

Структура дисциплины для заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

| Семестр | Тип учебных занятий | Количество часов |
|---------|------------------------------|------------------|
| 4 | Лекции | 6 |
| 4 | Семинары/лабораторные работы | 6 |
| Всего: | | 12 |

Объем дисциплины в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 96 академических часов.

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 | Методы изучения и оценки личности. Методы изучения и оценки социально-психологических явлений в группах. Методы диагностики |

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

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

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

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 зачет | | 40 баллов |
| Итого за семестр | | 100 баллов |

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (EuropeanCreditTransferSystem; 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 | 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 | 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 | удовлетво- рительно/ 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 | неудовлет- ворительно/ 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

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). — 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». Перечень БД и ИСС

<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. WebofScience 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 |

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

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

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение 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 | AdobeMasterCollection CS4 | Adobe | лицензионное |
| 2 | MicrosoftOffice 2010 | Microsoft | лицензионное |
| 3 | Windows 7 Pro | Microsoft | лицензионное |
| 4 | AutoCAD 2010 Student | Autodesk | свободно распространяемое |
| 5 | Archicad 21 RusStudent | Graphisoft | свободно распространяемое |
| 6 | SPSS Statistics 22 | IBM | лицензионное |
| 7 | MicrosoftSharePoint 2010 | Microsoft | лицензионное |
| 8 | SPSS Statistics 25 | IBM | лицензионное |
| 9 | MicrosoftOffice 2013 | Microsoft | лицензионное |
| 10 | ОС «Альт Образование» 8 | ООО «Базальт СПО | лицензионное |
| 11 | MicrosoftOffice 2013 | Microsoft | лицензионное |
| 12 | Windows 10 Pro | Microsoft | лицензионное |

| | | | |
|----|---------------------------|-----------|--------------|
| 13 | KasperskyEndpointSecurity | Kaspersky | лицензионное |
| 14 | MicrosoftOffice 2016 | Microsoft | лицензионное |
| 15 | VisualStudio 2019 | Microsoft | лицензионное |
| 16 | AdobeCreativeCloud | Adobe | 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 EmBrailleViewPlus;
- 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 (4 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>

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ**9.3. Иные материалы**

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина реализуется на факультете психологии образования кафедрой социальной психологии

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:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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.