

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет педагогики и психологии  
Кафедра психологии

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебно-методической  
работе С.Н. Титов

## УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Программа учебной дисциплины модуля  
"Эффективная коммуникация"

основной профессиональной образовательной программы высшего  
образования - программы магистратуры по направлению подготовки  
44.04.02 «Психолого–педагогическое образование»

направленность (профиль) образовательной программы  
Психолого-педагогическое сопровождение девиантного поведения  
(заочная форма обучения)

Составитель:  
Резник А.И., кандидат  
психологических наук, доцент  
кафедры психологии

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета педагогики и  
психологии, протокол от 23.05. 2023г. № 6

Ульяновск, 2023

## **Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Управление конфликтом» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1. Дисциплины (модули) вариативного модуля 3 Эффективная коммуникация учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «Психолого-педагогическое сопровождение девиантного поведения», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплин Современные научные школы и направления в психологии, Философия и психология человека на современном этапе развития общества, Введение в социальную психологию.

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин и прохождения практик: Психолого-педагогическое сопровождение девиантного поведения, Социально-педагогическое сопровождение детей и семей в трудной жизненной ситуации.

### **1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине**

**Целью** освоения дисциплины «Управление конфликтом» является систематизированное изучение теоретических и практических проблем возникновения конфликтных явлений в педагогической и социальной среде и путей регулирования и управления ими.

**Задачей** освоения дисциплины является формирование представлений о процессе управления конфликтными явлениями, включающему анализ конфликтной ситуации и собственно процесс разрешения в его различных вариантах; освоение алгоритмов поведения специалиста в качестве посредника при разрешении конфликтных ситуаций, принципов создания конструктивных основ ведения диалога, приемов и способов, позволяющих направить конфликт в созидательное русло.

В результате освоения программы магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Управление конфликтом» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. УК-5.1. Знает психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; основные принципы организации	ОР-1 методы анализа конфликтных ситуаций, возникающих в области образования и социальной практике, приемы избегания и		

<p>деловых контактов; методы организации и проведения переговорного процесса, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения;</p> <p>основные закономерности взаимодействия людей в организации, особенности диадического, группового и межгруппового взаимодействия.</p> <p><b>УК-5.2.</b> Умеет грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия учетом особенностей аудитории;</p> <p>соблюдать этические нормы и права человека;</p> <p>анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.</p> <p><b>УК-5.3.</b> Владеет организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей;</p> <p>приемами</p>	<p>разрешения конфликтных ситуаций, методы урегулирования и профилактики конфликта</p>	<p><b>ОР-2</b></p> <p>выделять конфликтную ситуацию и находить варианты ее решения, осуществлять урегулирование и профилактику конфликта</p>	<p><b>ОР-3</b></p> <p>приемами преодоления и урегулирования конфликтов</p>
--	--	--	--

преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия			
---	--	--	--

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Номер семестра	Учебные занятия							Форма промежуточной аттестации	
	Всего		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные занятия, час	Самостоят. работа, час			
	Трудоемк.	Зач. ед.							
3	3	108	4	10	-	85	экзамен (9)		
Итого:	3	108	4	10	-	85	экзамен (9)		

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**3.1. Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

Наименование раздела и тем	Количество часов по формам организации обучения			
	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа
<b>3 семестр</b>				
Тема 1. Структура и динамика конфликта	2			16
Тема 2. Поведение участников конфликта	2		2	18
Тема 3. Эскалация конфликта			2	16
Тема 4. Урегулирование конфликта			4	18
Тема 5. Организационные конфликты и их профилактика			2	17
ИТОГО:		4	10	85

### **3.2.Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины**

#### **Краткое содержание курса (3 семестр)**

##### **Тема 1. Структура и динамика конфликта.**

Конфликты в жизни общества. Понятие конфликта. Конфликтная проблематика в философии и социологии: "равновесно-интеграционная" и "конфликтная" модели общества. Конфликтный функционализм Л.Козера: идея управления конфликтными процессами. Функции психолога в управлении конфликтом: просвещение, консультирование, урегулирование, профилактика.

Конфликтная ситуация и ее элементы. Оппоненты. Предмет конфликта. Интересы, притязания, позиции. Модель двойной заинтересованности Томаса - Киллмена. Латентная стадия конфликта. Стадия осознания конфликтной ситуации: социальная и эмоциональная плоскость конфликта. Плюсы и минусы тактики бездействия. Инцидент. Конфликтогены и способы их исключения. Тактика уклонения. Стадия конфликтного взаимодействия: выбор и реализация стратегии. Разрешение конфликтной ситуации.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме

##### **Тема 2. Поведение участников конфликта.**

Основные стратегии разрешения конфликтной ситуации. Стратегия уступок: ориентация на удовлетворение интересов партнера в ущерб собственным интересам. Иррациональные основания стратегии: стремление к сохранению отношений, поиск «доброй воли», готовность довольствоваться малым, опасение вызвать агрессию. Негативные последствия стратегии: ущемление интересов, разжигание аппетитов, потеря имиджа, рецидив конфликтной ситуации. Взаимные уступки как средство достижения компромисса. Поиск наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению.

Стратегия сотрудничества: поиск совместного решения проблемы и согласования интересов сторон. Гарвардская методика принципиальных переговоров: установление доверия, фокусирование на интересах, поиск взаимовыгодных решений, использование справедливых критериев. Типы взаимовыгодных решений: «увеличение размеров пирога», неспецифическая компенсация, снижение издержек, «продажа различий», состыковка интересов.

Стратегия соперничества: ориентация на удовлетворение собственных интересов за счет интересов партнера. Тактика «обольщения». Три источника обольщения. Методы обольщения: самопрезентация, присоединение, эффект «одной упряжки», комплиментарное восхваление. Тактика торга. Методы торга: метод «ложка дегтя», метод иллюзорной альтернативы, метод завышения требований, метод авансирования, метод «отщипывания». Тактика давления. Методы давления: метод доминантной позиции, дискредитация позиции оппонента, силовая аргументация, угрозы. Средства противостояния давлению. Деструктивные последствия стратегии соперничества.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме

##### **Тема 3. Эскалация конфликта.**

Понятие эскалации. Трансформации, происходящие при эскалации. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель нарастания эскалации. Стадия эмоционального реагирования. Психологические факторы в конфликтных спиралях: обвинения, гнев, страх, угроза имиджу. Стадия межличностной конфронтации. Личностные изменения при эскалации конфликта: негативное отношение, образ врага, дегуманизация жертвы, аутистическая враждебность. Устойчивость личностных изменений: эффект Пигмалиона, избирательность восприятия и оценки, атрибутивные искажения, информационный вакуум, комплекс Карамазова. Механизм увязания. Стадия первичной апелляции: поляризация сообщества. Механизмы углубления эскалации на стадии межгрупповой конфронтации.

Причины достижения «мертвой точки». Начало деэскалации. Выход из ситуации увязания: контакты и общение, односторонние мирные инициативы, метод высших целей, конструктивное использование увязания, вмешательство третьих сторон. Переход к стратегии сотрудничества: переговоры как поиск согласования интересов.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме

#### **Тема 4. Урегулирование конфликта.**

Понятие урегулирования. Социальный заказ на урегулирование конфликта: званые и незванные посредники. Предмет урегулирования. Роли посредника: судья, арбитр, модератор, эксперт, наблюдатель. Способы урегулирования: подавление, ослабление, разрешение. Этапы урегулирования: предварительный, подготовительный, завершающий.

Анализ и диагностика конфликта: репродукция картины конфликта, определение полного состава участников, определение типа конфликта, определение актуальной стадии конфликта, выявление предмета конфликта, выяснение интересов оппонентов, определение притязаний и позиций, выяснение установок сторон на результат, психологический фон конфликта, цена и знак конфликта. Принятие решения о целесообразности вмешательства, способе вмешательства, оптимальном исходе и технологии урегулирования.

Подготовительный этап: прямые контакты и сепаратные совещания. Задачи, решаемые посредником в предметной плоскости: идентификация проблем, смягчение позиций, выявление интересов. Задачи, решаемые посредником в эмоциональной плоскости: уменьшение эмоций, улучшение представлений о контрагенте, усиление доверия.

Завершающий этап: модерация принципиальных переговоров. Арбитраж как средство побуждения к соглашению. Современные формы арбитража.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме

#### **Тема 5. Организационные конфликты и их профилактика.**

Понятие профилактики. Структурные, административные и психологические методы профилактики. Проблема прогнозирования конфликта. Специфические особенности организаций. Основные типы организационных конфликтов.

Неслужебные (психологические) конфликты: поведенческие, отношенческие, ценностные. Служебные (организационные) конфликты и их причины: взаимозависимость задач, ограниченный ресурс, конкуренция за должность и статус, неадекватный контроль. Внутригрупповые служебные конфликты: противоречие организационных требований и групповых норм, неадекватный стиль руководства. Внутригрупповые неслужебные конфликты: нормативный, ролевой, статусно-ролевой. Позиционные конфликты и их профилактика.

Конфликты между педагогом и учащимися. Учащийся как социальный субъект: претензии к содержанию, претензии к качеству, претензии к оценке. Учащийся как субъект совместной деятельности: несбалансированность прав и обязанностей педагога. Учащийся как субъект межличностных отношений: конфликт групповых норм и педагогических требований.

Интерактивные формы: Семинар в диалоговом режиме

#### **4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляющую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со

специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения тестовых заданий, мини-выступлений на семинарах, защиты рефератов по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:

- подготовки к устным докладам (мини-выступлениям);
- подготовка к защите реферата;

### ***Темы выступлений***

1. Конфликтная проблематика в философии и социологии.
2. Конфликтная ситуация и ее элементы.
3. Модель двойной заинтересованности Томаса – Киллмена.
4. Стадии конфликта.
5. Стратегия избегания: тактики уклонения и бездействия.
6. Стратегия уступок и ее последствия.
7. Стратегия сотрудничества.
8. Гарвардская методика принципиальных переговоров.
9. Стратегия соперничества и применяемые в ней тактики.
10. Понятие эскалации конфликта.
11. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель нарастания эскалации.
12. Стадии эскалации.
13. Мертвая точка и начало дезэскалации.
14. Понятие урегулирования конфликта. Роли посредников в урегулировании.
15. Анализ и диагностика конфликта.
16. Подготовительный этап в урегулировании конфликта.
17. Функции посредника в модерации принципиальных переговоров.
18. Арбитраж как средство побуждения к соглашению.
19. Методы профилактики конфликта.
20. Типы организационных конфликтов.
21. Неслужебные (психологические) конфликты.
22. Причины служебных (организационных) конфликтов.
23. Внутригрупповые служебные конфликты.
24. Позиционные конфликты и их профилактика.
25. Конфликты между педагогом и учащимися.

### ***Темы рефератов***

1. Конфликтология как междисциплинарная область знаний.
2. Сравнительный анализ психоаналитических, бихевиористских, когнитивистских и интеракционистских теорий конфликта.
3. Конфликты: проблема или ресурс развития
4. Конструктивные функции конфликта.
5. Конструктивное поведение в конфликте.
6. Метод ненасильственной коммуникации М.Розенберга.
7. Деятельность посредника при разрешении конфликта.
8. Организация совместного принятия решений в конфликтной ситуации.

9. Социологические методы прогнозирования конфликтных явлений.
10. Деятельность социальных служб при регулировании конфликтных явлений.

### ***Примеры тестовых заданий***

1. Какая из перечисленных переменных является одним из обязательных условий возникновения конфликта:
  - 1) агрессивное состояние оппонента
  - 2) ранг оппонента
  - 3) предмет конфликта
  - 4) противоположные точки зрения
2. Как называется взаимовыгодное решение, при котором каждый участник делает то, что обходится ему дешевле, а получает то, что для него важнее?
3. Какая из перечисленных тенденций не является признаком эскалации:
  - 1) от меньшего – к большему
  - 2) от частного – к общему
  - 3) от участия немногих – к вовлечению окружающих
  - 4) от конфронтации – к компромиссу
4. Какое событие является характерной особенностью стадии первичной апелляции?
5. Как должен поступить посредник, если напряженность конфликта невелика?
6. В педагогическом коллективе обострились отношения между учителями начальных, средних и старших классов в связи с различным пониманием образовательных целей. Что вы посоветуете сделать директору?

***Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:***

1. Резник А.И. Управление конфликтом. – Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова», 2021. – 121 с..

### **5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

#### **Организация и проведение аттестации студента**

ФГОС ВО ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у магистра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволяют выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки магистров используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: мини-выступления, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита рефератов и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

№ п/п	СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ, используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
----------	---	--

	<p><b>Оценочные средства для текущей аттестации</b></p> <p>ОС-1 Тестовые задания</p> <p>ОС-2 Мини-выступления на семинарах</p> <p>ОС-3 Защита реферата</p>	<p>OP-1 Знать методы анализа конфликтных ситуаций, возникающих в области образования и социальной практике, приемы избегания и разрешения конфликтных ситуаций, методы урегулирования и профилактики конфликта</p> <p>OP-2 Уметь выделять конфликтную ситуацию и находить варианты ее решения, осуществлять урегулирование и профилактику конфликта</p> <p>OP-3 Владеть приемами преодоления и урегулирования конфликтов</p>
	<p><b>Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен)</b></p> <p>ОС-4 Экзамен в форме устного собеседования</p>	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а также процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление конфликтом».

***Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

***Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

**ОС-5 Экзамен в форме устного собеседования  
Примерные вопросы к экзамену**

1. Понятие конфликта. Конфликтная ситуация и ее элементы. Предмет конфликта. Потребности, интересы и притязания.
2. Модель двойной заинтересованности Томаса – Киллмена. Предметная, социальная и эмоциональная плоскость конфликта.
3. Доинцидентные стадии конфликта. Плюсы и минусы тактики бездействия.
4. Инцидент и возможные реакции на него. Тактика уклонения.
5. Стратегия уступок. Рациональные и иррациональные основания стратегии.
6. Стратегия сотрудничества. Гарвардская методика принципиальных переговоров.
7. Стратегия соперничества и ее основные тактики.
8. Эскалация конфликта и ее основные признаки. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель конфликта. Стадия эмоционального реагирования
9. Стадия межличностной конфронтации. Устойчивые личностные трансформации и подкрепляющие их механизмы.
10. Стадии первичной апелляции и межгрупповой конфронтации. Изменения в сообществах и группах.
11. Достижение «мертвой точки». Объективные и субъективные факторы, препятствующие деэскалации. Способы их преодоления.
12. Урегулирование конфликта. Понятие посредничества. Типы посредников. Основные способы вмешательства.
13. Этапы урегулирования. Анализ и диагностика конфликта.
14. Вмешательство посредника на различных стадиях протекания конфликта.
15. Вмешательство посредника на стадии мертвой точки. Переговоры с участием модератора. Формы арбитража.

16. Профилактика конфликта и ее основные методы. Прогнозирование конфликта. Типология организационных конфликтов.
17. Межличностные конфликты в организации, их прогнозирование и профилактика.
18. Внутригрупповые конфликты в организации, их прогнозирование и профилактика
19. Конфликты между педагогом и учащимися.

В конце изучения дисциплины подводятся итоги работы студентов на лекционных и практических занятиях путем суммирования заработанных баллов в течение семестра.

### **Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине**

#### *Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся*

		Посещение лекций	Посещение практических занятий	Работа на практических занятиях	Экзамен
<b>3 семестр</b>	Разбалловка по видам работ	2 x 1=2 балла	5 x 1=5 баллов	229 балла	64 балла
	Суммарный макс. балл	2 балла max	7 баллов max	236 баллов max	300 баллов max

#### *Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 1семестра*

<b>Оценка</b>	<b>Баллы (3 ЗЕ)</b>
«отлично»	271-300
«хорошо»	211-270
«удовлетворительно»	151-210
«неудовлетворительно»	150 и менее

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

#### **Подготовка к практическим занятиям.**

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение

работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

### **Планы практических занятий (3 семестр)**

#### ***Практическое занятие № 1.* Поведение участников конфликта.**

План:

1. Стратегия уступок: иррациональные основания и негативные последствия стратегии.
2. Взаимные уступки как средство достижения компромисса. Поиск наилучшей альтернативы обсуждаемому соглашению.
3. Стратегия сотрудничества. Гарвардская методика принципиальных переговоров.
4. Типы взаимовыгодных решений.
5. Стратегия соперничества и ее основные тактики.

Устные доклады и обсуждение заданных тем.

#### ***Практическое занятие № 2.* Эскалация конфликта.**

План:

1. Эскалация конфликта и ее негативные последствия.
2. Агрессивно-оборонительная и спиральная модель нарастания эскалации.
3. Стадия эмоционального реагирования.
4. Стадия межличностной конфронтации.
5. Стадия первичной апелляции и межгрупповой конфронтации.
6. «Мертвая точка» и начало деэскалации

Устные доклады и обсуждение заданных тем.

#### ***Практическое занятие № 3.* Урегулирование конфликта.**

План:

1. Анализ и диагностика конфликта.
2. Принятие решения о целесообразности вмешательства, способе вмешательства, оптимальном исходе и технологии урегулирования.
3. Подготовительный этап: прямые контакты и сепаратные совещания.
4. Задачи, решаемые посредником в предметной и эмоциональной плоскости..

Устные доклады и обсуждение заданных тем.

#### ***Практическое занятие № 4.* Урегулирование конфликта.**

План:

1. Модерация принципиальных переговоров.
2. Арбитраж как средство побуждения к соглашению.
3. Современные формы арбитража.

Устные доклады и обсуждение заданных тем.

#### ***Практическое занятие № 5.* Организационные конфликты и их профилактика.**

План:

1. Структурные, административные и психологические методы профилактики.
2. Неслужебные (психологические) конфликты между педагогами.
3. Служебные (организационные) конфликты между педагогами и их причины.
4. Внутригрупповые служебные и неслужебные конфликты.

Устные доклады и обсуждение заданных тем.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Галло, Э. Разрешение конфликтов / Э. Галло; пер. с англ. – Москва: Альпина Паблишер, 2020. – 222 с. – (Электронный ресурс). – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1220243>.
2. Конфликтология: учебник / В. П. Ратников, И. К. Батурин, В. Ф. Голубь [и др.]; под ред. В. П. Ратникова. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 543 с. – (Электронный ресурс). – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816>.
3. Магомедова, П. К. Конфликтология: учебное пособие: / П. К. Магомедова, Р. Р. Алиева, Ш. И. Булуева; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Дагестанский государственный педагогический университет, Чеченский государственный университет. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 381 с. – (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428>)

### **Дополнительная литература**

1. Воробьёва, А. В. Деятельность психолога по профилактике внутригрупповых конфликтов / А. В. Воробьёва. – Москва: Лаборатория книги, 2010. – 80 с. – (Электронный ресурс – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86587>).
2. Сухов, А. Н. Социальная конфликтология: учебное пособие / А. Н. Сухов. – Москва: Юнити, 2021. – 256 с. – (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615769>)
3. Уильямс, Г. Жесткие переговоры: как противостоять агрессору / Г. Уильям (при участии Пэт Айер); пер. с англ. – Москва: Альпина Паблишер, 2020. – 251 с. – (Электронный ресурс. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1220269>).

### **Интернет-ресурсы**

- Анцупов А.Я. Конфликтология: Учебник для вузов / А.Я.Анцупов, А.И.Шипилов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 490 с. [Библиотека УлГПУ]. [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http://sob-rgsu.narod.ru/files/Antsupov\\_Shipilov\\_Some\\_Konfliktologiya.htm](http://sob-rgsu.narod.ru/files/Antsupov_Shipilov_Some_Konfliktologiya.htm)
- Гришина Н.В. Психология конфликта / Гришина Н.А. – 2-е изд., перераб и доп. – СПб и др.: Питер, 2008. – 538 с. [Библиотека УлГПУ]. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://studfiles.net/preview/4019600/>
- Конфликтология: учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 543 с. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393>
- Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты; учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2015. – 287 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115392>
- Светлов В.А. Семенов В.А. Конфликтология: учеб. пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2011. – 350 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://padaread.com/?book=78113&pg=3>
- Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 284 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=415182>
- Цибульская М.В. Конфликтология: учебно-практическое пособие. – Москва: Евразийский открытый институт, 2010. – 312 с. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90951>

Лист согласования рабочей программы учебной дисциплины

**Направление подготовки:** 44.04.02 Психолого-педагогическое образование

**Профиль:** Психолого-педагогическое сопровождение девиантного поведения

**Рабочая программа дисциплины** Управление конфликтом

**Составитель:** А.И. Резник – Ульяновск: УлГПУ, 2023.

Программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, утверждённого Министерством образования и науки Российской Федерации, и в соответствии с учебным планом.

Составители А.И. Резник  
подпись

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры психологии "23" мая 2023г., протокол № 14.

Заведующий кафедрой

М. М. Силакова 23.05.2023  
личная подпись расшифровка подписи дата

Рабочая программа учебной дисциплины согласована с библиотекой  
Сотрудник библиотеки

Ю.Б. Марсакова 21.04.23  
личная подпись расшифровка подписи дата

Программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета факультета педагогики и психологии "23" мая 2023 г., протокол № 6

Председатель ученого совета факультета педагогики и психологии

В.А. Кокин 23.05.2023  
личная подпись расшифровка подписи дата