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

Факультет педагогики и психологии
Кафедра педагогики и социальной работы

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

КОНФЛИКТОЛОГИЯ В УПРАВЛЕНИИ СЦИАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

программа учебной дисциплины модуля
Управленческая деятельность в социально-образовательной сфере

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры по направлению подготовки
44.04.01. Педагогическое образование,
направленность (профиль) образовательной программы
Проектирование и управление в социально-образовательной сфере

(заочная форма обучения)

Составитель: Еремина Л.И.,
к.п.н., доцент кафедры педагогики и
социальной работы

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета психолого-педагогического факультета, протокол № 6 от «22» июня 2021 г.

Ульяновск, 2021г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 019069BA00D1AE28A74DCC34978B335288
Владелец: ФГБОУ ВО "УлГПУ им. И.Н. Ульянова"
Действителен: с 13.07.2022 до 13.07.2023

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Конфликтология в управлении социально-образовательной деятельностью» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) модуля «Управленческая деятельность в социально-образовательной сфере» учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, направленность (профиль) образовательной программы «Проектирование и управление в социально-образовательной сфере», заочной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные в рамках изучения дисциплин психолого-педагогического цикла при обучении на программах бакалавриата и специалитета.

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплин и прохождения практик: Учебная практика (научно-исследовательская работа), Производственная практика (научно-исследовательская работа), Производственная практика (педагогическая), Производственная практика (технологическая(проектно-технологическая)), Производственная практика (преддипломная).

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

Цель освоения дисциплины: освоение обучающимися необходимыми знаниями в области конфликтологии, развитие эмоционально-ценностного отношения к разрешению и предотвращения конфликтов в социально-образовательной деятельности, формирование необходимых для этого умений и навыков.

Задачи дисциплины: раскрыть основные закономерности возникновения, развития, завершения конфликтов, стратегии и тактики поведения в конфликте; способствовать пониманию условий и факторов возникновения конфликтов, их последствий и способов разрешения конфликта в социально-образовательной деятельности.

В результате освоения программы магистратуры обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Конфликтология в управлении социально-образовательной деятельностью» (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. ИУК 5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ	ОР-1 демонстрирует знания по конфликтологии с учетом этноконфессиональных и культурных различий	ОР-2 умеет осуществлять анализ конфликтной ситуации и подбор способов ее разрешения	

ИУК 5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования ИУК 5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.			
ПК-4 Способность формировать образовательную среду и использовать профессиональные знания и умения в реализации задач инновационной образовательной политики. ИПК 4.1. Знает: методы и приемы осуществления организационной поддержки педагогов; алгоритм создания органов государственно-общественного управления в образовательной организации и разработки соответствующих локальных актов. ИПК 4.2. Умеет: отбирать и поддерживать внешние	ОР -3 объясняет специфику и особенности разрешения конфликтов в социально-образовательной сфере	ОР-4 умеет использовать современные технологии принятия решений в управлении конфликтами коллегиальных форм управления образованием	ОР-5 владеет основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте

и внутренние формы коммуникаций органов государственно-общественного управления образованием с учетом специфики образовательной среды организации. ИПК.4.3. Владеет: приемами организации взаимодействия со всеми участниками образовательных отношений в аспекте реализации принципов и целей государственно-общественного управления образованием.			

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.	Часы					
1	3	108	4	10	-	88	6 зачет
Итого:	3	108	4	10	-	88	6 зачет

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		
	Лекц. занятия	Практ. занятия	Самост работа
Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии	2	2	20
Тема 2. Структурные и динамические характеристики конфликта	2	2	20
Тема 3. Виды конфликтов		2	20
Тема 4. Способы разрешения конфликтов		4	28
Всего по дисциплине:	4	10	88

3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины

Краткое содержание курса (1 семестр)

Тема 1. Предмет и задачи конфликтологии

Конфликтология как наука о закономерностях возникновения, развития, завершения конфликтов. Предмет, задачи и структура конфликтологии. История становления конфликтологии. Первые исследования конфликта. Развитие конфликтологии в России и за рубежом.

Тема 2. Структурные и динамические характеристики конфликта

Структура конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент. Динамика конфликта. Фазы конфликта. Условия и причины возникновения конфликтов.

Тема 3. Виды конфликтов

Типология конфликтов. Классификация конфликтов. Внутриличностные конфликты. Межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты. Конфликты в организациях, в управлении и пр.

Тема 4. Способы разрешения конфликтов

Способы разрешения конфликта. Основные стратегии, тактики, модели поведения в конфликте. Методики разрешения конфликтов в социально-образовательной деятельности.

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, осуществляемую 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, кейс-задач, письменных проверочных работ по дисциплине. Аудиторная

самостоятельная работа обеспечена базой тестовых материалов, кейс-задач по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах: индивидуального задания, группового творческого задания, написание эссе, составление теста.

Примерная тематика эссе

1. Стиль поведения человека в конфликтной ситуации и способы его диагностики.
2. Взаимосвязь индивидуальных особенностей и поведения человека в конфликте.
3. Конфликтогены (на вербальном и невербальном уровне).
4. Экстремизм в языке и в жизни.
5. Влияние социальных установок на поведение в конфликте.
6. Эмоциональная устойчивость в конфликте.
7. Роль каузальной атрибуции в эскалации конфликта.
8. Внутриличностные конфликты и защитные механизмы.
9. Агрессия и гнев в конфликте.
10. Управление собственными эмоциями в конфликте.

Примерная тематика рефератов

1. Стиль поведения человека в конфликтной ситуации и способы его диагностики.
2. Взаимосвязь индивидуальных особенностей и поведения человека в конфликте.
3. Конфликтогены (на вербальном и невербальном уровне).
4. Экстремизм в языке и в жизни.
5. Влияние социальных установок на поведение в конфликте.
6. Эмоциональная устойчивость в конфликте.
7. Роль каузальной атрибуции в эскалации конфликта.
8. Внутриличностные конфликты и защитные механизмы.
9. Агрессия и гнев в конфликте.
10. Управление собственными эмоциями в конфликте.
11. Конфликтность и толерантность в развитии личности.

Индивидуальные задания
1 семестр

Задание 1. Заполните таблицу «Основные положения социологических теорий конфликта»

Автор	**Исходные идеи теории конфликта**
К. Маркс	
Г. Зиммель	
Л. Козер	
Р. Даренфорф	

Задание 2. Подготовьтесь к собеседованию по теме «Условия возникновения и характеристики конфликта»

Перечень вопросов для собеседования

1. Вертикальные и горизонтальные конфликты в социально-образовательной деятельности.
2. Уровни конфликтов.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Характеристики конфликтов.
5. Структура конфликтов.
6. Стороны конфликта
7. Динамика конфликта.
8. Условия протекания конфликта.

9. Этапы конфликта.

Задание 3. Составьте тест

По каждой изученной теме учебного курса составить вопросы в соответствии с типологией тестовых заданий: задания закрытого типа с тремя, четырьмя ответами; задания открытой формы, требующие дополнительного утверждения; задания на соответствие; задания на установление правильной последовательности; ситуационные задания.

Задание 4. Разработать программу тренинга по управлению конфликтами в социально-образовательной сфере

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

1. Бибикова Н.В. Профессиональное развитие личности: основы самопрезентации и делового общения: учебно-методическое пособие / Сост. Бибикова Н.В. Ульяновск: УлГПУ, 2016. 30 с.
2. Бибикова Н.В. Профилактика эмоционального выгорания. Ульяновск: ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2016. 28 с.

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

Организация и проведение аттестации студента

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающимся комплекса теоретических знаний, а на выработку у студентов компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки используются как традиционные, так и современные виды и формы контроля. Традиционные методы и средства контроля совершенствуются в аспекте компетентностного подхода, а инновационные – адаптированы для повсеместного применения в практической деятельности.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы дисциплины 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: эссе, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских) занятиях.

№ п/п	**СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты дисциплины
1	**Оценочные средства для текущей аттестации** ОС-1 Индивидуальное задание (таблица) ОС- 2 Собеседование	ОР-1 демонстрирует знания по конфликтологии с учетом этноконфессиональных и культурных различий ОР-2 умеет осуществлять анализ конфликтной ситуации и подбор способов ее разрешения ОР -3 объясняет специфику и особенности

	ОС- 3 Составление теста ОС-4 Групповое творческое задание ОС-5 Контрольная работа: эссе	разрешения конфликтов в социально-образовательной сфере ОР-4 умеет использовать современные технологии принятия решений в управлении конфликтами ОР-5 владеет основными стратегиями и тактиками поведения в конфликте
2	**Оценочные средства для промежуточной аттестации зачет (экзамен)** ОС-6 Зачет в форме устного собеседования	

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же 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 «Конфликтология в управлении социально-образовательной деятельностью».

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-6 Зачет в форме устного собеседования

Перечень вопросов к зачету

1. Развитие конфликтологии как науки о конфликтах в России и за рубежом.
2. Методологические принципы исследования конфликтов.
3. Основные теории социальных конфликтов.
4. Конфликтология, её предмет, задачи, основные категории.
5. Методы изучения конфликтов.
6. Понятие «конфликта», его функции и составляющие.
7. Условия и причины возникновения конфликтов.
8. Структура конфликта.
9. Динамика конфликта.
10. Типология конфликтов.
11. Классификация конфликтов.
12. Внутриличностные и межличностные конфликты.
13. Групповые конфликты.
14. Семейные конфликты.
15. Социальные конфликты.
16. Конфликты в организациях, в управлении.
17. Особенности и виды педагогических конфликтов.
18. Конфликтные личности. Типы конфликтных личностей.
19. Конфликты: возрастной аспект.
20. Этапы конфликта.
21. Модели и стили поведения в конфликте.
22. Конфликтное поведение: принципы, стратегии и тактики.
23. Последствия конфликтов: конструктивные (функциональные) деструктивные (дисфункциональные)
24. Управление конфликтом.
25. Профилактика и коррекция конфликтных взаимоотношений
26. Регулирование и разрешение конфликта.

27. Способы управления развитием конфликта.
28. Переговорный процесс как форма регулирования конфликта.
29. Медиация (посредничество в конфликте): процесс и стадии.
30. Педагогические способы разрешения конфликтов.

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	зачет
1 семестр	Разбалловка по видам работ	2 х 1=2 балла	5 х 1=5 баллов	229 баллов	64 балла
	Суммарный макс. балл	2 балла max	7 баллов max	236 баллов max	300 баллов max

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам семестра

	Баллы (3 ЗЕ)
«зачтено»	более 150
«не зачтено»	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 (1 семестр)

Практическое занятие № 1. Структурные и динамические характеристики конфликта.

Цель занятия: изучить структурные и динамические характеристики конфликта.

Рекомендации к самостоятельной работе.

1. Составление таблицы «Основные положения социологических теорий конфликта».
2. Подготовка к собеседованию по теме «Условия возникновения и характеристики конфликта».

Содержание занятия.

1. Структура конфликта. Конфликтная ситуация. Инцидент.
2. Динамика конфликта. Фазы конфликта.
3. Условия и причины возникновения конфликтов.

Форма представления отчета: студент должен подготовить устное сообщение, выполнить письменные задания.

Практическое занятие № 2. Виды конфликтов

Цель занятия: изучить различные виды конфликтов.

Рекомендации к самостоятельной работе.

1. Составить тест по основным разделам дисциплины.

Содержание занятия.

1. Типология конфликтов. Классификация конфликтов.
2. Внутриличностные конфликты. Межличностные, межгрупповые, внутригрупповые конфликты. Конфликты в организациях, в управлении и пр.

Форма представления отчета: студент должен разработать тест.

Практическое занятие № 3. Способы разрешения конфликтов

Цель занятия: изучить способы разрешения конфликтов.

Рекомендации к самостоятельной работе.

1. Разработать программу тренинга по управлению конфликтами в социально-образовательной сфере.
2. Подготовить эссе.

Содержание занятия.

1. Способы разрешения конфликта.
2. Основные стратегии, тактики, модели поведения в конфликте.
3. Методики разрешения конфликтов в социально-образовательной деятельности.

Форма представления отчета: студент должен написать эссе, разработать программу тренинга.

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

Основная литература

1. 1. Конфликтология : учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 301 с. — URL: https://znanium.com/catalog/product/1052434
2. 2. Кильмашкина Т.Н. Конфликтология: социальные конфликты. М.: Юнити-Дана, 2015. 287 с. URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=115392

Дополнительная литература

1. 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. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684816
2. Магомедова, П. К. Конфликтология : учебное пособие : [16+] / 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. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=570428

Интернет-ресурсы

- Педагогическая библиотека. – Режим доступа: http://pedlib.ru/
- Российский общеобразовательный портал. – Режим доступа: http://www.school.edu.ru/
- Сеть творческих учителей. – Режим доступа: http://www.it-n.ru/
- Электронные образовательные ресурсы. – Режим доступа: http://eor-np.ru/
- Научная электронная библиотека – Режим доступа: РИНЦ http://elibrary.ru/defaultx.asp
- Электронная библиотека – Режим доступа: http://www.koob.ru
- Сайт Федерального института развития образования (ФИРО) – Режим доступа: http://www.firo.ru
- Российское образование. Федеральный портал – Режим доступа: http://www.edu.ru/
- Министерства просвещения РФ – Режим доступа: https://edu.gov.ru
- Журнал «Управление образованием» – Режим доступа: http://narodnoe.org/journals/upravlenie-obrazovaniem
- Журнал «Социальная педагогика» – Режим доступа: http://narodnoe.org/journals/socialnaya-pedagogika
- Журнал «Российское образование» – Режим доступа: http://narodnoe.org/journals/rossiiyskoe-obrazovanie
- Журнал «Школьное планирование» – Режим доступа: http://narodnoe.org/journals/shkolnoe-planirovanie.
- Журнал «Народное образование» – Режим доступа: http://narodnoe.org/journals/narodnoe-obrazovanie.
- Журнал Вопросы образования. – Режим доступа: https://vo.hse.ru/
- Научно–теоретический журнал Педагогика. – Режим доступа: http://pedagogika-rao.ru/