

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ»
(СПбГИПСР)**

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы,
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии

С.В. Сатикова

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ**

основной профессиональной образовательной программы
«Психология конфликтного поведения»
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: к.э.н., доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2022

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ

Цель изучения дисциплины: освоение студентами принципов и методов консультирования людей, групп, подразделений в организации для эффективного разрешения или урегулирования возникающих конфликтов, конфликтологической помощи в предупреждении и управлении конфликтами персонала.

Задачи дисциплины:

1. Уточнить задачи и специфику консультирования персонала в организации.
2. Определить принципы, возможности и ограничения консультирования персонала в организации.
3. Понимать роль конфликтологического консультирования персонала в системе конфликтологического сопровождения деятельности организации.
4. Освоить основные технологии, методы и приемы конфликтологического консультирования персонала организаций.
5. Сформировать базовые навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций персонала и руководства организации.

Содержание дисциплины:

Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации.

Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.

Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.

Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

освоение студентами принципов и методов консультирования людей, групп, подразделений в организации для эффективного разрешения или урегулирования возникающих конфликтов, конфликтологической помощи в предупреждении и управлении конфликтами персонала.

Задачи²:

1. Уточнить задачи и специфику консультирования персонала в организации.
2. Определить принципы, возможности и ограничения консультирования персонала в организации.
3. Понимать роль конфликтологического консультирования персонала в системе конфликтологического сопровождения деятельности организации.

¹ Цель – представление о результатах освоения дисциплины. Цель дисциплины должна быть соотнесена с результатом освоения ОП ВО (формируемыми компетенциями). Цель должна быть обозначена кратко, четко и иметь практическую направленность. Достижение цели должно быть проверяемым

² Формулировка задач должна быть связана со знаниями, умениями и навыками (владениями), также должны быть учтены виды деятельности, указанные в ОП ВО.

4. Освоить основные технологии, методы и приемы конфликтологического консультирования персонала организаций.

5. Сформировать базовые навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций персонала и руководства организации.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий, самостоятельную работу, форму промежуточной аттестации

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация ** Экзамен
					Всего	Виды учебных занятий					
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Очная	3	108	81	44	64	60	24	36		4	
Очно-заочная	3	108	81	64	44	40	16	24		4	

*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

**В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
---	--	---------------------

<p>ПК-5 Способен определять и применять технологии переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов</p>	<p>ИПК-5.1. особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов ИПК-5.2. проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами ИПК-5.3. навыками проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов</p>	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – специфику конфликтологического консультирования персонала и его взаимосвязи с другими видами консультирования; – основные принципы, технологии, возможности и ограничения конфликтологического консультирования персонала; – этапы конфликтологического консультирования персонала и задачи консультанта на каждом этапе; – место конфликтологического консультирования персонала в системе конфликтологического сопровождения деятельности организации; <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организовать и провести процесс конфликтологического консультирования отдельного сотрудника, подразделения, руководителя; – анализировать конфликтные ситуации в организациях, – давать экспертные заключения о конфликтогенном потенциале организации, – осуществлять конфликтологическое сопровождение деятельности организаций; <p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применения основных методов, техник, приемов консультирования для разных видов конфликтов в организации; – эффективной коммуникации с клиентами в рамках консультирования; – применения техник, защищающих консультанта и его клиентов от психологических травм и деструктивного развития ситуации.
<p>ПК-7</p> <p>Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с</p>	<p>ИПК-7.1. принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и</p>	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> – коммуникативные и психологические барьеры эффективного общения, техники их преодоления; – теоретические подходы к изучению проблемы возникновения коммуникативных конфликтов;

<p>клиентами</p>	<p>сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 коммуникативными приемами и техниками при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.</p>	<p>–особенности вербальной и невербальной коммуникации; –основные понятия психологии влияния, формы и методы управления влиянием; существующие способы защиты от нежелательного влияния; –основные теоретические подходы к пониманию процесса манипулирования; виды и механизмы психологических защит; на уровне умений: –анализировать причины возникновения коммуникативных конфликтов, структурные и динамические особенности их протекания и завершения; –применять коммуникативные сценарии эффективного взаимодействие, устраняя барьеры; –применять вербальные и невербальные средства коммуникации; –применять приемы защиты от манипуляций; на уровне навыков: –оценки вербальной и невербальной экспрессии как конфликтогена; –комплексного психологического анализа влияния, противодействия манипулятивным воздействиям; –применения на практике психологических приемов манипулирования и влияния на партнеров; –распознавания защитных механизмов в профессиональной деятельности.</p>
------------------	--	--

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.			Форма промежуточной аттестации (ПА)
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий	СР	

			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации						
Тема 2	Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.						
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.						
Тема 4	Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.						
	Форма промежуточной аттестации*	4					экзамен
	ВСЕГО в академических часах	108	24	36		44	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации						
Тема 2	Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.						
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.						
Тема 4	Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.						
	Форма промежуточной аттестации*	4					

							ЭКЗАМЕН
	ВСЕГО в академических часах	108	16	24		64	

* Разработчик указывает формы промежуточной аттестации: экзамен, зачет, дифференцированный зачет

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

ПрП – работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки;

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации

Виды организационного консалтинга. Конфликтологическое консультирование в организации: принципы, цели, задачи, возможности и ограничения. Причины и формы организационных конфликтов. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на

эффективность работы персонала организации. Методы работы с конфликтами в организации. Конфликтологическое консультирование персонала как направление кадровой политики.

Тема 2. Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.

Роли и функции консультанта в организации. Возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами. Задачи консультанта при работе с конфликтами персонала.

Особенности организации процесса индивидуального и группового конфликтологического консультирования. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.

Этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.

Типичные ошибки консультантов. Принципы минимизации ошибок.

Тема 3. Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации

Алгоритм конфликтологического консультирования: основные этапы работы консультанта с конфликтом. Клиенты конфликтолога-консультанта в организации. Трудности доступа к информации о конфликтах персонала. Особенности контрактирования со сторонами конфликта в организации. Ограничения интервенции в конфликт сотрудников организации. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта. Работа с косвенными участниками конфликта в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.

Тема 4. Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации

Система конфликтологического сопровождения деятельности организации: основные направления и задачи. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала. Специфика конфликтологическое сопровождение персонала. Подходы к организации деятельности системы конфликтологического сопровождения персонала. Функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

2.2. Описание занятий семинарского типа

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.

ТЕМА: ПРИНЦИПЫ И ЗАДАЧИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ

Цель: сформировать понимание принципов, задач и особенностей процесса конфликтологического консультирования персонала организации.

Понятийный аппарат: конфликт, функции конфликта, консалтинг, персонал, организация, методы, эффективность, кадровая политика

Вопросы для обсуждения:

1. Виды организационного консалтинга.
2. Внешнее и внутреннее консультирование.
3. Принципы, цели, задачи конфликтологического консультирования в организации.
4. Локальное и системное конфликтологическое консультирование персонала.
5. Причины и формы организационных конфликтов
6. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность работы персонала организации.
7. Методы работы с конфликтами в организации.
8. Кадровая политика: задачи и основные направления.
9. Конфликтологическое консультирование персонала как направление кадровой политики
10. Возможности и ограничения конфликтологического консультирования в организации.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.

ТЕМА: ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И ЭТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНФЛИКТОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА В ОРГАНИЗАЦИИ.

Цель: обсудить различные аспекты деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами

Понятийный аппарат: конфликтолог-консультант, функции консультанта, конфликтологическое консультирование, руководство, этика, ошибки.

Вопросы для обсуждения:

1. Роли и функции консультанта в организации.
2. Возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами.
3. Задачи консультанта при работе с конфликтами персонала.
4. Организация процесса индивидуального конфликтологического консультирования.
5. Организация процесса группового конфликтологического консультирования.
6. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
7. Этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.
8. Типичные ошибки консультантов.

9. Принципы и методы минимизации ошибок конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

ТЕМА: АЛГОРИТМ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И СПЕЦИФИКА ЕГО ПРИМЕНЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ.

Цель: сформировать навыки применения алгоритма конфликтологического консультирования при работе с различными конфликтами персонала компании.

Понятийный аппарат: алгоритм, клиент, информация, контрактное взаимодействие, интервенция в конфликт, внутренняя среда организации, косвенные участники конфликта, эскалация конфликта.

Вопросы для обсуждения:

1. Задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.
2. Клиенты конфликтолога-консультанта в организации. Особенности работы с каждым типом клиентов.
3. «Конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники» в работе конфликтолога-консультанта в организации.
4. Причины закрытости и искажений информации о конфликтах персонала.
5. Особенности контрактного взаимодействия со сторонами конфликта в организации.
6. Возможности и ограничения интервенции в конфликты сотрудников организации.
7. Внутренняя среда организации:
 - Климат организации: определение, функции, влияние на отношения и эффективность труда персонала, виды и причины конфликтов.
 - Культура организации: определение, функции, влияние на отношения и эффективность труда персонала, виды и причины конфликтов.
 - Система внутренней коммуникации организации: определение, функции, влияние на отношения и эффективность труда персонала, виды и причины конфликтов.
8. Факторы внутренней среды организации.
9. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта.
10. Прямые и косвенные участники конфликтов в организации. Работа с косвенными участниками конфликта в организации.
11. Причины эскалации конфликтов персонала в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

ТЕМА: ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОНФЛИКТОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА В СИСТЕМЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ.

Цель: сформировать понимание и базовые навыки работы конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.

Понятийный аппарат: конфликтологическое сопровождение, конфликтогенный потенциал, управление конфликтами, профилактика конфликтов, урегулирование и завершение конфликтов, программа профилактики конфликтов, конфликтологическое просвещение

Вопросы для обсуждения:

1. Система конфликтологического сопровождения деятельности организации: основные направления и задачи.
2. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала.
3. Специфика конфликтологическое сопровождение персонала.
4. Организация деятельности системы конфликтологического сопровождения персонала: направления, задачи, методы работы.
5. Функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме 2 Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.

Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.

Групповая дискуссия – от латинского «discussion» (рассмотрение, исследование):

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;
- метод обучения, повышающий интенсивность и эффективность процесса восприятия за счет активного включения обучаемых в коллективный поиск истины.

Групповое обсуждение позволяет выявить мнения всех членов группы, возможные пути достижения цели и найти общее групповое решение проблемы.

В групповой дискуссии каждый участник получает возможность прояснить свою собственную позицию, обнаружить многообразие подходов, обеспечить всестороннее видение предмета.

Кроме того, групповая дискуссия активизирует творческие возможности человека, его интерес к предмету обсуждения, является прекрасным средством сплочения и развития группы, обеспечивает принятие группой наиболее оптимальных решений.

На основе групповой дискуссии формируется более глубокое и системное понимание обсуждаемого вопроса, что позволяет перейти к игровому моделированию связанных с темой ситуаций.

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить наличие и характер конфликта, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные варианты развития событий в организации: без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

Результатом интерактивного занятия становится понимание требований к конфликтологу-консультанту, работающему с персоналом организации, уточнение основных и специфических компетенций конфликтолога-консультанта, этических принципов и ограничений в деятельности по конфликтологическому консультированию сотрудников и руководителей организации.

Интерактивное занятие к теме 3 Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.

Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр.

Ролевая игра

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.

– игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

Сам процесс игры представляет собой моделирование группой людей той или иной ситуации.

Идентифицируя себя с каким-либо персонажем, человек может отработать систему необходимых навыков, понять особенности каждого этапа взаимодействия.

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Ролевые игры развивают, в первую очередь, коммуникативные навыки консультанта.

Деловая игра - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей, производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых

навыков в данном виде деятельности, при чем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

Деловая игра рассматривается как имитация определенных форм взаимодействия людей, максимально соответствующая характеру той деятельности, которую необходимо освоить или улучшить.

Деловые игры помогают освоить процессы принятия решений в заданных ситуациях, отработать принципы и особенности делового взаимодействия при решении определенных задач, освоении процессов и технологий, опробовать методы организации деятельности и подходы к оценке результатов.

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации консультирования персонала в организации и позволяют студентам глубже освоить принципы и методы конфликтологического консультирования, коммуникативные техники, эффективные на разных этапах консультирования, отработать технологию процесса консультирования целиком и особенности ее применения в разных организационных ситуациях.

Результатом интерактивного занятия становится более глубокое освоение различных методов, приемов, техник реализации этапов процесса конфликтологического консультирования персонала.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Категории студентов	Формы
С нарушением слуха	- в печатной форме; - в форме электронного документа
С нарушением зрения	- в печатной форме увеличенным шрифтом; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла
С нарушением опорно-двигательного аппарата	- в печатной форме; - в форме электронного документа; - в форме аудиофайла

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с

ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины.

2.8. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

РАЗДЕЛ 3. Требования к самостоятельной работе студентов в рамках освоения дисциплины

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Конфликтологическое консультирование персонала организаций» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной

дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;
- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

Самостоятельная работа студентов – способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний, умений и компетенций без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. Самостоятельная работа по дисциплине является единым видом работы, которая может состоять из нескольких заданий.

Цель выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

Целью СРС является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности. СРС способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

Успех студента в изучении курса зависит от систематической индивидуальной деятельности по овладению учебным материалом. Студентам целесообразно наладить творческий контакт с преподавателем, придерживаться его рекомендаций и советов по успешному овладению

Требования к структуре и оформлению работы.

Данная работа в окончательном варианте, который предоставляется преподавателю, должна быть иметь следующую **структуру**:

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psysocwork.ru раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа»).

Работа должна быть представлена на листах формата А4 в печатном варианте с выполнением основных требований оформления документов. Обязателен титульный лист и прилагаемый список литературы.

Устанавливаются следующие требования к **оформлению самостоятельной работы**:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана

Самостоятельная работа к теме 1. Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации

Задания к теме:

1. Законспектируйте определения основных видов организационного консалтинга, их задачи и требования к консультантам в каждом.

2. Составьте таблицу, где зафиксируйте виды, причины и формы организационных конфликтов, функции каждого из видов конфликтов в организации.

3. Опишите основные проблемы влияния конфликтов на эффективность работы персонала организации.

4. Назовите методы работы с конфликтами в организации и опишите особенности их применения.

Самостоятельная работа к теме 2. Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.

Задания к теме:

1. Назовите роли и функции консультанта в организации (минимум 5).

2. В чем состоят возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами.

3. Составьте список задач консультанта при работе с конфликтами персонала.

4. Чем отличаются индивидуальное и групповое конфликтологическое консультирование.

5. В чем специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.

6. С какими этическими проблемами сталкивается конфликтолог-консультант в организации (минимум 5).

7. Назовите типичные ошибки конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала (минимум 4). Предложите способы минимизации ошибок.

Самостоятельная работа к теме 3. Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.

Задания к теме:

1. Зафиксируйте задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.

2. Запишите особенности каждого типа клиентов конфликтолога-консультанта в организации.

3. Напишите эссе о влиянии факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта (на примере одного из факторов)

4. Выберите одну из классификаций и составьте рекомендации по работе конфликтолога-консультанта с такими типами сотрудников, как «конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники».

Самостоятельная работа к теме 4. Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

Задания к теме:

1. Запишите основные направления и задачи система конфликтологического сопровождения деятельности организации.

2. Предложите методы оценки конфликтогенного потенциала организации в процессе конфликтологического консультирования персонала.

3. В чем заключается специфика конфликтологическое сопровождение персонала.

4. Законспектируйте основные функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

- 30 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны отличной оценки;

- 25 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны хорошей оценки;

- 20 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы в среднем достойны удовлетворительной оценки;

- 10 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в не полном объеме (не менее 75% заданий), все работы в среднем достойны оценки не ниже хорошей;

- 0 баллов – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном или неполном объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтологическое консультирование персонала организаций» относится рубежный контроль, итоговая аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;

- понимание связей между теорией и практикой;

- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;

- знание специальной литературы по дисциплине;

- владение практикой применения методов профилактики конфликтов в социальных учреждениях.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Конфликтологическое консультирование персонала организаций» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания³

Уровень знаний, аттестуемых на экзамене, оценивается по пятибалльной системе с оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний, владения понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи. Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации.. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

³ Критерии оценивания могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, недостаточное раскрытие профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации	ПК-2, ПК-5
Тема 2	Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.	ПК-2, ПК-5
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.	ПК-2, ПК-5
Тема 4	Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.	ПК-2, ПК-5

4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации по дисциплине)

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Конфликтологическое консультирование персонала организаций» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Конкретная форма проведения оценки уровня знаний студентов по данной дисциплине определяется преподавателем и доводится до сведения студентов на первом занятии по дисциплине.

Задания по текущему контролю успеваемости (раздел разрабатывается с учетом индивидуальных образовательных запросов студентов).

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме **75% от общего числа занятий**.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица.

Промежуточная (итоговая) аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета. Каждый из студентов получает вопрос и кейс (практико-ориентированное задание), который должен проанализировать, предложить вариант консультирования письменно и устно.

4.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Примерные вопросы к зачету

1. Принципы, цели, задачи конфликтологического консультирования персонала организации.
2. Локальное и системное конфликтологическое консультирование персонала.
3. Виды и особенности конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность работы персонала организации.
4. Методы работы с конфликтами в организации.
5. Конфликтологическое консультирование персонала как направление кадровой политики
6. Задачи консультанта при работе с конфликтами персонала.
7. Организация процесса индивидуального и группового конфликтологического консультирования.
8. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
9. Этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.
10. Принципы и методы минимизации ошибок конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала.
11. Алгоритм конфликтологического консультирования. Задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.
12. «Конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники» в работе конфликтолога-консультанта в организации.
13. Причины закрытости и искажений информации о конфликтах персонала.
14. Особенности контрактирования со сторонами конфликта в организации.
15. Возможности и ограничения интервенции в конфликты сотрудников организации.
16. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта.
17. Причины эскалации конфликтов персонала в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.
18. Система конфликтологического сопровождения деятельности организации: основные направления и задачи.
19. Методы оценки конфликтного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала.

20. Функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

1. Конфликт в организации -

а) возникновение в организации неприятного инцидента, вызванного каким-либо фактором;

б) конфликт из-за несовпадения, противоречия интересов, целей, позиций людей и групп и влияющие на эффективность деятельности организации.

в) отсутствие взаимопонимания между людьми или группами людей, склоки, интриги, карьерные войны;

г) выяснение отношений.

2. Организация – социальная группа, отличающаяся:

а) Общей целью, набором ресурсов, разделением труда и кооперацией их результатов.

б) Политическими, экономическими, социальными, технологическими и экологическими подсистемами.

в) Государственной, акционерной или частной собственностью на средства производства

г) Стремлением получить максимальную прибыль любым способом.

3. К важнейшим факторам внутренней среды организации относятся :

а) политические, экономические, социальные, технологические и экологические;

б) форма собственности, особенности руководства, специфика владельцев организации и их отношений;

в) цели организации, структура, технологии и процессы, персонал, культура и климат;

г) пол, возраст, образование, национальность, квалификация сотрудников

4. Форма выражения противоречий в рабочих отношениях в трудовом коллективе

а) инновационный конфликт

б) производственный конфликт

в) трудовой конфликт

г) этнический конфликт

5. Целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

- а) Эскалация конфликта
 - б) Информирование
 - в) Работа с персоналом.
 - г) **Управление конфликтами**
6. К структурным методам разрешения конфликтов в организации относится:
- а) принуждение, вплоть до увольнения
 - б) переговоры, обсуждение проблем
 - в) разъяснение требований к работе, уточнение ответственности
 - г) **изменение обязанностей, перераспределение функций и рабочих взаимосвязей**
7. Программы управления конфликтами в организации могут включать
- а) структурные, организационные, нормативные методы
 - б) информационные, коммуникативные и переговорные методы
 - в) методы работы с персоналом, социально-психологические и психологические методы.
 - г) **все названное верно**

Примеры практико-ориентированного задания

Задание: составьте план консультации для предложенного кейса.

1. К вам обратился руководитель отдела продаж компании. Его сотрудники конфликтуют из-за крупного клиента, с которым сначала работал один специалист по продажам, но он заболел и с клиентом стал работать другой сотрудник. Теперь первый специалист выздоровел, но второй сотрудник не хочет «возвращать» клиента. Конфликт грозит «вылиться» на клиента, чего допускать нельзя.

2. Служба персонала направила вас разораться в ситуации с проектной командой, из которой подряд уволились три новых сотрудника. Каждый жаловался на неприятное обращение, издевательства, унижения, отсутствие четких требований к работе, непонятные взыскания и т.п. При этом команда и ее лидер пользуется уважением в организации и хорошо себя зарекомендовали в нескольких проектах.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

Адаптация к труду или производственная адаптация – сложный социально-психологический процесс включения новичка в деятельность организации, который проходят все вновь поступающие на работу и, в более сжатой форме, все сотрудники, изменившие должность.

Ассертивность – это готовность к прямому, уверенному выражению чувств, мыслей, предложений о легитимных изменениях в поведении или мнении партнера, установлении обратной связи.

Ассертивное поведение – умение адекватно проявлять и высказывать партнеру свои мысли, чувства, эмоции без нагнетания конфронтации; уверенное, эффективное коммуникативное поведение, противоположность манипуляции.

Буллинг – особая форма конфликта в социальном учреждении, заключающаяся в преследовании одного сотрудника другим, в том числе, начальником, доведении преследуемого до ухода, нервного срыва и т.д.

Внутренний (психологический) конфликт – столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

Внутренняя среда организации – это сочетание материальных и нематериальных факторов, элементов, процессов, создающих внутреннюю структуру и обеспечивающих жизнеспособность организации во внешней среде. При анализе рассматриваются сильные и слабые стороны внутренней среды организации. Сильные стороны – позитивные внутренние характеристики организации, которые могут быть использованы для достижения стратегических целей. Слабые стороны – внутренние характеристики компании, негативно воздействующие или ограничивающие ее деятельность.

Диагностика конфликта – деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования, разработке моделей конфликта. Предполагает совокупность принципов, приемов и методов изучения конфликта.

Динамика конфликта – процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

Должность - степень ответственности и обязанности, возложенные на работника. Обеспечивает формальную структуру организации. Число должностей соответствует количеству работников.

Завершение конфликта – управляемое или естественное прекращение развития конфликта по различным причинам. Может быть конструктивным (разрешение, урегулирование), нейтральным (прекращение по объективным причинам) или деструктивным (затухание, принуждение).

Интересы стороны конфликта – это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступить в конфликтные отношения.

Инцидент – это определенное взаимодействие между оппонентами, действия оппонентов, направленные на достижения их целей.

Карьера - индивидуально осознанная последовательность изменений во взглядах, позиции и поведении, связанная с опытом работы и изменениями деятельности в процессе трудовой жизни. Последовательность позиций деятельности по которым предприятие продвигает работника.

Квалификация – уровень развития специальных способностей субъекта (работника), позволяющий ему выполнять трудовые функции определенной степени сложности в определенном профессиональном труде. Квалификация определяется объемом теоретических знаний, практических знаний, навыков, умений, которыми владеет работник, и которые являются его важнейшей социально-экономической характеристикой. Квалификация есть отражение уровня профессионального мастерства субъекта. Различают формальную квалификацию, выраженную в официально фиксированных разрядах, классах, званиях, категориях и т. п., и реальную квалификацию – уровень мастерства, который человек действительно может проявлять.

Квалификационные требования – перечень знаний, навыков, умений, которыми должен обладать работник для успешного выполнения работы.

Команда - особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

Компетентность – (от лат. *competo* - добиваюсь, соответствую, подхожу) - относящееся к человеку понятие, которое говорит об аспектах поведения, стоящего за соответствующим выполнением работы. Включает знания, образованность, способности, профессиональную подготовленность, обеспечивающие глубокое знание дела, существа выполняемой работы, сложных связей явлений и процессов, возможных способов и средств достижения целей, возможность комплексного подхода к выполнению служебных обязанностей, а также готовность нести ответственность за свои профессиональные действия и решения. Под компетентностью также понимают любые индивидуальные характеристики, которые влияют на эффективность работы; основные способности и потенциальные возможности, которые необходимы, чтобы хорошо делать определенную работу; основное свойство личности, которое приводит к эффективному или превосходному выполнению работы.

Конфликтологическая компетентность для представителей помогающих профессий, прежде всего для конфликтологов, – это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным

компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие.

Конфликт – процесс возникновения, развития, кульминации и завершения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей.

Конфликт малой группы – это столкновение, противоречие, происходящее внутри группы или между малыми группами, вызываемое борьбой членов группы за собственный статус, сохранение группы, сохранение и/или увеличение ресурсов доступных группе. Обычно выделяют: конфликт личности и группы, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт.

Консенсус – это основная цель конструктивных переговоров, добровольное соглашение между всеми сторонами по обсуждаемой проблеме, при котором, однако, отдельные участники (или группы участников внутри команды) проявляют различную степень удовлетворенности и приверженности к соглашению. Консенсус не означает полного единодушия.

Консультирование конфликтологическое—это вид консультирования, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту-конфликтологу по поводу трудностей, возникающих у них в связи с конфликтной ситуацией. Конфликтологическое консультирование предполагает процесс (технология) целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.

Кризис (психологический) – состояние тотальной внутренней конфликтности, болезненно переживаемое человеком, сопровождаемое негативными эмоциями и ощущением наличия проблемы, которую необходимо решить.

Лидер - член организации, группы, имеющий влияние на других членов группы при выполнении ими совместной деятельности. В отличие от руководителя, выдвигается стихийно и может не иметь высокого официального статуса. Осуществляемые им управленческие воздействия обычно не подменяют, а дополняют официальное руководство.

Моббинг – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

Мотивация трудовой деятельности - совокупность внутренних и внешних движущих сил, побуждающих человека к трудовой деятельности и придающих этой деятельности направленность, ориентированную на достижение определенных целей.

Оппоненты, или стороны, или субъекты конфликтного взаимодействия – это непосредственные участники конфликта (люди, малые группы, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

Организация – 1) социальная группа, созданная для достижения каких-либо целей; 2) общность людей, основанная на единстве целей, содержания и условий труда; 3) система сознательно координируемых целей деятельности двух или более индивидов; 4) совокупность социальных отношений – закрытых, либо с ограниченным доступом извне, в которой регулирование осуществляется особой группой людей: руководителями и, возможно, административным аппаратом, обладающим представительской властью; 5) это совокупность людей и средств их деятельности, целенаправленно соединенных или самостоятельно соединившихся для выполнения деятельности, вступивших ради данной цели в определенные отношения между собой. Организация характеризуется соответствующим разделением труда (специализацией) и кооперацией его результатов.

Переговоры – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

Посредничество, медиация – одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

Предконфликтная ситуация – возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, существенные противоречия социальных систем).

Прекращение конфликта – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за: уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

Прогнозирование конфликта – предвидение возможности конфликта и его возможного будущего.

Прогноз – это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

Противоречие – это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

Профилактика конфликтов – это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

Разрешение конфликта – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

Риск – возможность наступления обстоятельств, приносящих ущерб. Образ действий в неясной, неопределенной обстановке, при обстоятельствах, предполагающих успех, но допускающих и возможность неудачи. Именно соотношение между вероятностью успеха и вероятностью неуспеха и представляет собой степень риска.

Руководитель - должностное лицо (менеджер), официально назначаемое или выбираемое для управления (руководства) организацией, группой и т.п. Обладает высоким социальным статусом, юридической властью и ответственностью за своих подчиненных.

Сопровождение конфликтологическое (в общем) – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах (от семьи до региона). Сопровождение может быть направлено на поддержку сторон при урегулировании или разрешении конфликта, профилактику возникновения повторных конфликтов, налаживание отношений после конфликта и т.д.

Соппротивление – различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование

взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим консультантом.

Социально-психологический конфликт – возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

Помощь конфликтологическая – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации. Это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

Просвещение конфликтологическое – это система мер направленная на информирование отдельных лиц и групп о деятельности конфликтологов, медиаторов, а так же о роли конфликтов в жизни человека (как позитивных, так и деструктивных), факторах возникновения конфликтов, стратегиях поведения в конфликтных ситуациях, способах предупреждения и урегулирования конфликтов, что закладывает основы формирования конфликтологической компетентности. Кроме информирования конфликтологическое просвещение предполагает различные обучающие мероприятия, позволяющие сформировать умения и навыки эффективного поведения в конфликте, освоить технологии предупреждения конфликтов, их урегулирования и разрешения, в том числе технологии ведения переговоров и медиации.

Эффективность – оптимальное соотношение производства, качества, результативности, гибкости, конкурентоспособности и развития, позволяющее достигнуть поставленных перед организацией целей быстро и с минимальными возможными издержками.

Эффективность трудового коллектива – интегральный показатель, складывающийся из показателей эффективности производства (качество и количество продукции, ее экономичность, экологичность и т.д.), а также из показателя удовлетворенности людей трудом.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины**6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации : учебник и практикум для академического бакалавриата/С.М. Емельянов.- 2-е изд.,испр.и доп.- Москва:Издательство Юрайт,2019.-219с.- (Бакалавр. Академический курс).- Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode	+	+	+	+
2	Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум/Н.В.Антонова [и др.]; под ред. Н.В.Антоновой,Н.Л.Ивановой.- М.:Юрайт,2019.-370с.-Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala	+	+		+
3	Леонов, Н.И. Конфликтология: общая и прикладная [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов/Н.И.Леонов.-4-е изд., перераб. и доп.-Москва: Издательство Юрайт, 2019.-395 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/455430		+	+	+
4.	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/Б.И.Хасан.-2-е изд.,стер.- Москва:Издательство Юрайт, 2019.-204 с. Режим доступа: http://biblio-online.ru/bcode/453554	+		+	
Дополнительная литература					
1	Лебедева, Л. В. Организационное консультирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов/Л.В.Лебедева.- М. :Юрайт, 2019. -162с.-Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/organizacionnoe-konsultirovanie-438300	+	+		+
2	Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата/А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский.- Москва :Издательство Юрайт, 2019.-290 с.- (Бакалавр. Академический курс).- ISBN 978-5-9916-9068-3.-Текст:-электронный//-ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/433813		+		+
4	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами: учебник и практикум для академического бакалавриата/Г.В.Черкасская, М.Л.Бадхен.-3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт,2019. -236 с. – (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/438893	+	+	+	

6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети Интернет, используемых при освоении дисциплины

1. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. Международная ассоциация конфликтологов [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://conflictolog.narod.ru/>

6.3. Перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для изучения дисциплины

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MSOFFICE – Word, Excel, PowerPoint.

В учебном процессе используются следующие информационные базы данных и справочные системы:

EastView [Электронный ресурс] :informationservices. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа :<https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа :<https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0>. – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid– Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПБГИПСР[Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан.– Режим доступа: <http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/php?=comirbis&view=irbis&Itemid>. - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система. – Электрон.текстовые дан. – Режим доступа :<https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)