

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**

**ПРАКТИКУМ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ**

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

Разработчик: канд. экон. наук, 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

#### ПРАКТИКУМ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ

##### Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов-конфликтологов навыков самостоятельного принятия решений в процессе работы с конфликтами и помощи клиентам в принятии решений в сложных и конфликтных ситуациях

##### Задачи дисциплины:

1. Познакомить обучающихся с основными подходами и методами принятия решений в различных ситуациях
2. Сформировать навыки эффективного принятия решений при работе с конфликтами (прогнозировании, предупреждении, диагностике, урегулировании, разрешении, конфликтологическом просвещении, конфликтологическом сопровождении и др.)
3. Освоить применение современных методов и технологий принятия решений в процессе помощи клиентам в сложных и конфликтных ситуациях.

**Содержание дисциплины:** Практикум принятия решений в сложных ситуациях

Принятие решений как особая форма деятельности. Классификация решений.

Условия и факторы принятия эффективных решений.

Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.

Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.

### 1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине «Практикум принятия решений в сложных ситуациях»

##### Цель<sup>1</sup>:

Формирование у студентов-конфликтологов навыков самостоятельного принятия решений в процессе работы с конфликтами и помощи клиентам в принятии решений в сложных и конфликтных ситуациях

##### Задачи<sup>2</sup>:

1. Познакомить обучающихся с основными подходами и методами принятия решений в различных ситуациях
2. Сформировать навыки эффективного принятия решений при работе с конфликтами (прогнозировании, предупреждении, диагностике, урегулировании, разрешении, конфликтологическом просвещении, конфликтологическом сопровождении и др.)
3. Освоить применение современных методов и технологий принятия решений в процессе помощи клиентам в сложных и конфликтных ситуациях.

---

<sup>1</sup> 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

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

### 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			Объём в академических часах							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах	Объём самостоятельной работы	Объём контактной работы обучающихся с преподавателем						Промежуточная аттестация** зачет
					Всего	Виды учебных занятий			В том числе практическая подготовка*		
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Очная	2	72	54	28	44	42	16	26		2	
Очно-заочная	2	72	54	42	30	28	12	16		2	

\*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
ОПК-2. Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и	ИОПК-2.1. Использует знания особенностей основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия ИОПК-2.2. Анализирует конфликтные ситуации, готовит материалы для экспертных заключений о конфликтогенном	<b>На уровне знаний:</b> особенности основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах <b>На уровне умений:</b> анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале

<p>субъектов взаимодействия</p>	<p>потенциале ситуации и субъектов взаимодействия ИОПК -2.3 Применяет основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия</p>	<p>ситуации и субъектов взаимодействия, как основу для принятия решений в сложных ситуациях <b>На уровне навыков:</b> способен применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах</p>
<p>ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>ИПК-2.1. Использует знания принципов, методов организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ИПК-2.2. Применяет различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. Осуществляет конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, включая помощь в принятии решений в сложных ситуациях <b>На уровне умений:</b> применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), в том числе методы принятия решений в сложных ситуациях <b>На уровне навыков:</b> Способен осуществлять работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций, включая принятие решений в сложных ситуациях</p>
<p>ПК-6. Способен проводить индивидуальные и групповые конфликтологические консультации по вопросам предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов граждан и социальных сообществ, по конфликтологическому сопровождению клиентов с учетом специфики общественной сферы (семьи, социального учреждения,</p>	<p>ИПК-6.1. Использует знания методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования ИПК-6.2. Проводит подготовку, организовывает и управляет процедурой консультации с клиентом (клиентами) ИПК-6.3. Применяет навыки диагностики и анализа конфликтов клиентов, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения,</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования <b>На уровне умений:</b> эффективно проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации с клиентом (клиентами), в том числе способствовать принятию решений о конструктивном выходе, урегулировании или разрешении конфликтной ситуации <b>На уровне навыков:</b> Способен осуществлять диагностику и анализ конфликтов клиентов, формировать мотивацию</p>

коммерческой организации и т.п.) и этапа развития группы или организации.	разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования.	к завершению конфликта у клиента, помогать клиенту принимать решения о способах конструктивного поведения и выхода из конфликтных ситуаций.
---	--	---

## 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	Принятие решений как особая форма деятельности. Классификация решений.	16	4	6		6	
Тема 2	Условия и факторы принятия эффективных решений.	18	4	6		8	
Тема 3	Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.	20	4	8		8	
Тема 4	Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.	16	4	6		6	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>					<b>зачет</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>28</b>	

#### 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	Принятие решений как особая форма деятельности. Классификация решений.	16	2	4		10	
Тема 2	Условия и факторы принятия эффективных решений.	18	4	4		10	
Тема 3	Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.	22	4	6		12	

Тема 4	Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.	14	2	2		10	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>					<b>зачет</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>		<b>42</b>	

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.

### **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.** Принятие решения как особая форма деятельности. Классификация решений.

Понятие и виды решений. Процесс принятия решения как особая форма деятельности. Решение как выбор альтернативы. Движущие силы процесса принятия решения. Основные принципы принятия решений.

Специфика принятия решений в конфликтных и сложных ситуациях. Принятие решений конфликтологом и клиентом как основа конфликтологического сопровождения.

**Тема 2.** Условия и факторы принятия эффективных решений.

Анализ факторов, влияющих на процесс принятия решения.

Классификация рисков при принятии решения, проблема оценки риска. Время и изменяющаяся внешняя среда принятия решения. Сложная ситуация, конфликт как система факторов, влияющих на процесс принятия решения. Информационные ограничения. Экологические факторы принятия решения.

Эффективное решение: понятие, характеристики. Допустимое решение. Правильное решение. Ограничения эффективности. Контроль за выполнением решения. Проблемы обратной связи и информационных барьеров.

**Тема 3.** Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.

Виды моделей, применяемых при принятии решения. Процесс построения модели. Применение модели. Имитационное моделирование. Каузальное (причинно-следственное) моделирование

Прогнозирование в принятии решения. Количественные методы принятия решений. Анализ временных рядов. Анализ тенденций развития. Применение общих законов развития систем. Качественные методы прогнозирования. Сценарии развития как форма прогноза.

Применение экспертных оценок в прогнозировании и разработке решений. Конфликтолог как эксперт при принятии решений в сложных и конфликтных ситуациях.

**Тема 4.** Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.

Принятие решений в процессе консультирования. Основные задачи конфликтолога – консультанта при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций. Проблемы распределения ответственности за принятие и за реализацию решения. Противоречие самостоятельности и ограниченности клиента сложной или конфликтной ситуацией. Методы помощи клиенту в принятии решения о выходе из сложной, конфликтной ситуации.

Особенности принятия решений в группе.

Возможности и ограничения помощи клиенту в принятии решения.

### **2.3. Описание занятий семинарского типа**

#### ***Семинарское занятие №1.***

**Тема 1.** Принятие решения как особая форма деятельности. Классификация решений.

**Цель:** дать представление о видах решений и сформировать понимание принятия решения как особой форма деятельности

**Понятийный аппарат:** решение, процесс, деятельность, альтернатива, критерий, конфликт, сложная ситуация, конфликтологическое сопровождение

**Вопросы для обсуждения:**

1. Понятие и виды решений.
2. Процесс принятия решения как особая форма деятельности.
3. Движущие силы процесса принятия решения.
4. Рациональный и интуитивный подходы в принятии решений.
5. Основные этапы процесса принятия решений.
6. Решение как выбор альтернативы.
7. Способы поиска и формулировки альтернатив
8. Критерии оценки альтернатив.
9. Основные принципы принятия решений.
10. Специфика принятия решений в конфликтных и сложных ситуациях.
11. Принятие решений конфликтологом и клиентом как основа конфликтологического сопровождения.

**Семинарское занятие №2.**

**Тема 2.** Условия и факторы принятия эффективных решений.

**Цель:** обсудить условия, необходимые для принятия эффективных решений и факторы, влияющие на принятие решения

**Понятийный аппарат:** факторы, условия, риск, внешняя среда, эффективность, оценка, обратная связь, информация, барьер

**Вопросы для обсуждения:**

1. Факторы, влияющие на процесс принятия решения.
2. Сложная ситуация, конфликт как система факторов, влияющих на процесс принятия решения.
3. Методы анализа факторов, влияющих на процесс принятия решения.
4. Риск при принятии решения: понятие, причины, необходимость учета.
5. Классификация рисков при принятии решения.
6. Проблем оценки риска.
7. Время: влияние временных параметров на принятие решений.
8. Роль изменяющейся внешней среда в принятии решения.
9. Информационные ограничения.
10. Экологические факторы принятия решения.
11. Эффективное решение: понятие, характеристики.



12. Допустимое решение. Правильное решение. Ограничения эффективности.
13. Контроль за выполнением решения.
14. Проблемы обратной связи и информационных барьеров при принятии решений.

### **Семинарское занятие №3.**

**Тема 3.** Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.

**Цель:** рассмотреть принципы, модели, методы и технологии принятия решений.

**Понятийный аппарат:** модель, прогноз, прогнозирование, методы принятия решений, моделирование, имитация, сценарий, экспертная оценка

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды моделей, применяемых при принятии решения.
2. Процесс построения модели. Применение модели.
3. Имитационное моделирование.
4. Прогнозирование в принятии решения.
5. Количественные методы принятия решений.
6. Анализ временных рядов.
7. Анализ тенденций развития. Применение общих законов развития систем.
8. Каузальное (причинно-следственное) моделирование
9. Качественные методы прогнозирования.
10. Сценарии развития как форма прогноза.
11. Применение экспертных оценок в прогнозировании и разработке решений.
12. Конфликтолог как эксперт при принятии решений в сложных и конфликтных ситуациях.

### **Семинарское занятие №4.**

**Тема 4.** Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.

**Цель:** выработать базовые навыки помощи клиенту в принятии решений в процессе конфликтологического консультирования

**Понятийный аппарат:** консультирование, ответственность, противоречие, сложные и конфликтные ситуации, реализация решения, группа

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Принятие решений в процессе консультирования: виды и особенности.
2. Основные задачи конфликтолога – консультанта при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.

3. Проблемы распределения ответственности за принятие и за реализацию решения.
4. Противоречие самостоятельности и ограниченности клиента сложной или конфликтной ситуацией.
5. Методы помощи клиенту в принятии решения о выходе из сложной, конфликтной ситуации.
6. Особенности принятия решений в группе.
7. Фасилитация в процессе принятия решений в группе.
8. Возможности и ограничения помощи клиенту в принятии решения.

#### **1.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

#### **1.5. 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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Формы</b>
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:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
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 экзамену, 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).

## **2.6. 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 (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

## **2.7. 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.

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

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Практикум принятия решений в сложных ситуациях» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление этического кейса и его анализ;
- решение «кейс-методов».

#### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psycwork.ru](http://www.psycwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- 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.

**3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана** (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 28 часов, для очно-заочной формы обучения – 42 часа).

**Тема 1.** Принятие решения как особая форма деятельности. Классификация решений.

**Задания:**

1. Запишите понятие и классификации решений.
2. Нарисуйте схему процесса принятия решения.
3. Обоснуйте понимание принятия решения как выбора альтернативы.
4. Назовите основные принципы принятия решений.
5. Раскройте специфику принятия решений в конфликтных и сложных ситуациях.
6. Рассмотрите процесс принятия решений конфликтологом и клиентом как основу конфликтологического сопровождения.

**Тема 2.** Условия и факторы принятия эффективных решений.

**Задания:**

1. Назовите факторы, влияющие на процесс принятия решения.
2. Опишите сложную ситуацию, конфликт как систему факторов, влияющих на процесс принятия решения.
3. Запишите классификацию рисков при принятии решения.
4. Опишите, как время и изменяющаяся внешняя среда влияют на принятие решения.
5. Раскройте, какие информационные ограничения, проблемы обратной связи и информационные барьеры влияют на принятие и реализацию решения.
6. Определите экологические факторы принятия решения.
7. Сравните особенности понятий: эффективное решение, допустимое решение, правильное решение. Какое из них лучше подходит для сложной, конфликтной ситуации.
8. Законспектируйте методы контроля за выполнением решения.

**Тема 3.** Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.

**Задания:**

1. Перечислите виды моделей, применяемых при принятии решения.
2. Зарисуйте схему процесса построения модели.
3. Назовите основные направления применения моделей при принятии решений.
4. Дайте определение и основные характеристики имитационного моделирования.
5. Опишите роль прогнозирования в принятии решения.
6. Запишите количественные методы принятия решений.
7. Законспектируйте методы: анализа временных рядов; анализа тенденций развития; каузального (причинно-следственное) моделирования

8. Раскройте качественные методы прогнозирования.
9. Раскройте применение сценариев развития как формы прогноза.
10. Обоснуйте применение экспертных оценок в прогнозировании и разработке решений.
11. Опишите деятельность конфликтолога как эксперта при принятии решений в сложных и конфликтных ситуациях.

**Тема 4.** Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.

**Задания:**

1. Опишите роль принятия решений в процессе консультирования.
2. Назовите основные задачи конфликтолога – консультанта при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.
3. Раскройте проблему распределения ответственности за принятие и за реализацию решения.
4. Проведите анализ противоречия самостоятельности и ограниченности клиента сложной или конфликтной ситуацией.
5. Составьте таблицу Методы помощи клиенту в принятии решения о выходе из сложной, конфликтной ситуации.
6. Перечислите особенности принятия решений в группе.
7. Запишите возможности и ограничения помощи клиенту в принятии решения.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы обучающихся института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы обучающихся.

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.

#### **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 «Практикум принятия решений в сложных ситуациях» относится рубежный контроль, 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 оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

##### **4.2. Шкала оценивания для зачета по курсу «Практикум принятия решений в сложных ситуациях»**

Результаты успешной сдачи зачета аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае, если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно	«не зачтено»

**ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний: глубоко знает особенности, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия; полностью понимает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения клиентов, включая помощь в принятии решений в сложных ситуациях. Свободно анализирует конфликтные ситуации, самостоятельно готовит материалы для экспертных заключений о конфликтном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия, как основу для принятия решений в сложных ситуациях. Эффективно помогает клиенту принимать решения о способах конструктивного поведения и выхода, разрешения конфликтных ситуаций. 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.

Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

**ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает достаточный уровень теоретических знаний: в целом представляет особенности, детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия; в основном понимает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения клиентов, включая помощь в принятии решений в сложных ситуациях. Анализирует конфликтные ситуации, готовит материалы для экспертных заключений о конфликтном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия, как основу для принятия решений в сложных ситуациях. Способен помогать клиенту принимать решения о способах конструктивного поведения и выхода, разрешения конфликтных ситуаций.

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 имеет поверхностные представления о принципах, методах организации конфликтологического сопровождения клиентов, включая помощь в принятии решений в сложных ситуациях. Слабо анализирует конфликтные ситуации, готовит материалы для экспертных заключений и принятия решений в сложных ситуациях. Затрудняется помогать клиенту принимать решения о способах конструктивного поведения и выхода, разрешения конфликтных ситуаций.

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 владения теоретическими знаниями и понятийным аппаратом: не знает особенностей, детерминирующих факторов и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия; методов организации конфликтологического сопровождения клиентов, включая помощь в принятии решений в сложных ситуациях.

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, 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**

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Принятие решений как особая форма деятельности. Классификация решений.	ОПК-2, ПК-2, ПК-6
Тема 2	Условия и факторы принятия эффективных решений.	ОПК-2, ПК-2, ПК-6
Тема 3	Модели, принципы, технологии и методы принятия решений.	ОПК-2, ПК-2, ПК-6
Тема 4	Основные задачи конфликтолога - консультанта, эксперта - при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.	ОПК-2, ПК-2, ПК-6

### **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 «Практикум принятия решений в сложных ситуациях» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная 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.

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.

#### **Промежуточная 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 студент в результате жеребьевки получает теоретический вопрос, который должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором подхода к профилактике конфликтов в подразделениях организации, применимого в конкретной ситуации.

#### **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. Понятие и виды решений. Основные принципы принятия решений.
2. Процесс принятия решения как особая форма деятельности. Движущие силы процесса принятия решения.
3. Основные этапы процесса принятия решений.
4. Решение как выбор альтернативы. Способы поиска и формулировки альтернатив. Критерии оценки альтернатив.
5. Специфика принятия решений в конфликтных и сложных ситуациях.
6. Принятие решений конфликтологом и клиентом как основа конфликтологического сопровождения.
7. Факторы, влияющие на процесс принятия решения.

8. Сложная ситуация, конфликт как система факторов, влияющих на процесс принятия решения.
9. Методы анализа факторов, влияющих на процесс принятия решения.
10. Риск при принятии решения: понятие, причины, необходимость учета. Классификация рисков при принятии решения.
11. Время: влияние временных параметров на принятие решений.
12. Влияние изменяющейся внешней среды на принятие решения.
13. Информационные ограничения при принятии решений.
14. Эффективное решение: понятие, характеристики. Допустимое решение. Правильное решение. Ограничения эффективности.
15. Виды моделей, применяемых при принятии решения.
16. Процесс построения модели. Применение моделей разных видов.
17. Прогнозирование в принятии решения.
18. Количественные методы принятия решений.
19. Качественные методы прогнозирования.
20. Применение экспертных оценок в прогнозировании и разработке решений.
21. Конфликтолог как эксперт при принятии решений в сложных и конфликтных ситуациях.
22. Принятие решений в процессе консультирования: виды и особенности.
23. Основные задачи конфликтолога-консультанта при принятии клиентом решений для выхода из сложных и конфликтных ситуаций.
24. Проблемы распределения ответственности за принятие и за реализацию решения.
25. Методы помощи клиенту в принятии решения о выходе из сложной, конфликтной ситуации.
26. Особенности принятия решений в группе. Методы фасилитации в процессе принятия решений в группе.

### **Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)**

#### *Задача.*

К Вам за консультацией обратился клиент: у него сложная ситуация, нужно сделать выбор: 1) поехать на 4-5 лет представителем компании, где он работает, в развивающуюся страну. Там достойная зарплата и карьерные перспективы, но трудности в снабжении, риски военного переворота и много инфекционных заболеваний, а у клиента недавно родился ребенок; 2) перейти на работу в конкурирующую компанию, там

предлагаю и должность и зарплату выше, обещают перспективы, но сложные отношения с одним из директоров, есть риск давления и необоснованных претензий, конфликтов; 3) сменить сферу деятельности, уйти в стартап к давнему знакомому, успешному предпринимателю, сделавшему уже несколько интересных стратапов и выгодно их потом продавших, где есть интересные перспективы. Но зарплаты вообще не обещают, только серьезный % с прибыли (если она будет).

*Предложите и обоснуйте методы, которые помогут клиенту принять решение.*

## **Типовые задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

### **Пример типового задания в форме теста**

1. Конфликтологическое консультирование – это
  - 1) частный вид консультирования, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту-конфликтологу по поводу трудностей, возникающих у них в связи с конфликтной ситуацией.
  - 2) процесс (технология) целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.
  - 3) особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта.
  - 4) все названное верно
2. Выбор клиента (человека или группы), осуществляемый на основе оценки найденных альтернативных вариантов для завершения проблемы, конфликта - это
  - 1) решение
  - 2) соглашение
  - 3) консенсус
  - 4) прощание
3. Обратная связь в консультировании -
  - 1) сообщение клиенту о том, что услышал консультант при изложении клиентом своей проблемы;;
  - 2) вопросы, замечания, комментарии в ходе разговора и т.д.;
  - 3) радость или огорчение от встречи;
  - 4) реакция клиента на вопросы консультанта
4. Ожидания клиента – это
  - 1) его мечты и надежды при обращении к консультанту;
  - 2) готовность к выполнению своих обязательств, в том числе устных;
  - 3) прогнозы относительно будущего, на основании которых человек строит свое поведение;
  - 4) готовность доверять обещаниям и выполнять советы консультанта.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**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.

**АРГУМЕНТАЦИЯ** – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

**«ВЕНТИЛЯЦИЯ» ЭМОЦИЙ** – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

**ВОЗРАЖЕНИЯ** – показатель того, что какая-то потребность партнера не удовлетворена или не замечена вами.

**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.

**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 вступать в конфликтные отношения.

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

**ИНФОРМАЦИЯ** - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

**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.

**КОМПРОМИСС** - добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

**КОММУНИКАЦИЯ** -

- процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект.

- смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

**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** – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

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

**КОУЧИНГ** (англ. coaching) – подход или система методов в консультировании, когда коуч (консультант, тренер) через систему специальных вопросов помогает клиенту осознать свою проблему и поставить четкую цель по ее решению.

**МАНИПУЛЯЦИЯ** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**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.

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ** – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы:

- внести коррективы в их поведение;
- дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки;
- дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

**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.

**ПЛАНИРОВАНИЕ** - процесс определения последовательности действий и использования ресурсов, необходимых для достижения поставленных целей, и распределения этих мероприятий на необходимый промежуток времени.

**ПРОБЛЕМА** – ситуация, требующая решения; вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров, определения критериев для выбора решения из нескольких альтернатив.

**ПРОЦЕСС** - это устойчивая, целенаправленная, последовательность действий, преобразующих ресурсы (входы) в некоторые продукты (выходы), представляющие ценность для потребителя. Процесс – это то, что происходит регулярно в одной и той же последовательности.

**РЕФРЕЙМИНГ** (англ. frame; рамка) — это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переструктурирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

**РЕШЕНИЕ** - выбор, принимаемый на основе анализа имеющихся альтернативных вариантов.

**ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ** – процесс осуществления выбора из нескольких альтернатив той, которая будет соответствовать критериям выхода из сложной, конфликтной ситуации, ее завершения или разрешения; процесс определения проблем и возможностей решения этих проблем; процесс,



направленный на определение пути перехода системы от имеющегося состояния к желательному (определяемому целями).

**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.

**РОЛЬ** - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

**СИЛА\СЛАБОСТЬ** стороны – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

**СОПРОТИВЛЕНИЕ** - 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.

**СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ** - стратегия (общая направленность) поступков человека, его внешней активности, проявляющейся в общении и деятельности и основанной на социальных ценностях, установках и мотивах личности. Тесно связана с индивидуальными и личностными особенностями, особенно ярко проявляется в сложных, кризисных ситуациях.

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ** – эмоциональное состояние, возникающее у клиента в результате определения путей решения проблемы.

**УСТУПКА** – это добровольное согласие стороны на отказ от каких-либо притязаний.

#### Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

### **РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины «Конфликтологическое консультирование участников образовательного процесса»**

#### **6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Карпов, А. В. Психология принятия решений в профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / А. В. Карпов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 155 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10035-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/471979">https://urait.ru/bcode/471979</a>	+	+	+	
2	Методы принятия управленческих решений : учебное пособие для вузов / П. В. Иванов [и др.] ; под редакцией П. В. Иванова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :	+	+	+	

	Издательство Юрайт, 2021. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10862-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475047">https://urait.ru/bcode/475047</a>				
3	Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477646">https://urait.ru/bcode/477646</a>		+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Дубина, И. Н. Творческие решения в управлении и бизнесе : учебное пособие для вузов / И. Н. Дубина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08605-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/471891">https://urait.ru/bcode/471891</a>	+	+		+
2	Жуковский, В. И. Оценка рисков и многошаговые позиционные конфликты : учебное пособие для вузов / В. И. Жуковский, М. Е. Салуквадзе. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08782-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474143">https://urait.ru/bcode/474143</a>		+	+	
3	Кравченко, Т. К. Системы поддержки принятия решений : учебник и практикум для вузов / Т. К. Кравченко, Д. В. Исаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 292 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8563-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469581">https://urait.ru/bcode/469581</a>	+	+	+	+
4	Моделирование процессов и систем : учебник и практикум для вузов / Е. В. Стельмашонок, В. Л. Стельмашонок, Л. А. Еникеева, С. А. Соколовская ; под редакцией Е. В. Стельмашонок. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 289 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04653-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469772">https://urait.ru/bcode/469772</a>		+	+	

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

1. Психология [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. — Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. — Загл. с экрана

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

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

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=435](http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_  
Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)