

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 ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

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**

#### **Цель изучения дисциплины:**

развитие у студентов-конфликтологов, выбравших траекторию «Конфликтологическое сопровождение персонала учреждений различных типов», базовых навыков профилактики конфликтов и умений пользоваться современными технологиями и подходами в работе с конфликтами в подразделениях организации

#### **Задачи дисциплины:**

1. Знакомство студентов с принципами и подходами к профилактике конфликтов в подразделениях различных организации
2. Развитие системного взгляда на роль, причины и особенности протекания конфликтов в подразделениях организации.
3. Расширение и углубление понятийного аппарата в области конфликтов в подразделениях организации
4. Формирование практических навыков прогнозирования и профилактики конфликтов в подразделениях организаций, использования общих и специфических методов профилактики конфликтов в организациях

#### **Содержание дисциплины:**

Источники и функции конфликтов в подразделениях организации

Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации

Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации

### **1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации**

#### **Цель<sup>1</sup>**

развитие у студентов-конфликтологов базовых навыков профилактики конфликтов и умений пользоваться современными технологиями и подходами в работе с конфликтами в подразделениях организации

#### **Задачи<sup>2</sup>**

1. Знакомство студентов с принципами и подходами к профилактике конфликтов в подразделениях организации
2. Развитие системного взгляда на роль, причины и особенности протекания конфликтов в подразделениях организации

---

<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.

3. Расширение и углубление понятийного аппарата в области конфликтов в подразделениях организации
4. Формирование практических навыков прогнозирования и профилактики конфликтов в подразделениях организации, использования общих и специфических методов профилактики конфликтов в 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 объем дисциплины			Объем в академических часах						
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					
					Всего	Виды учебных занятий			В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация** зачет
						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

<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> Знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций <b>На уровне умений:</b> Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в подразделениях организации <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p>
<p>ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,</p>	<p>ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах . ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, в том числе в в подразделениях организации <b>На уровне умений:</b> умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов <b>На уровне навыков:</b> владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов между сотрудниками в подразделениях организации</p>

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Источники и функции конфликтов в подразделениях организации	16	4	6		6	
Тема 2	Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации	18	4	6		8	
Тема 3	Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.	20	4	8		8	
Тема 4	Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации	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

п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Источники и функции конфликтов в подразделениях организации	16	2	4		10	
Тема 2	Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации	18	4	4		10	
Тема 3	Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.	22	4	6		12	
Тема 4	Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации	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>	
--	------------------------------------	-----------	-----------	-----------	--	-----------	--

\* *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.

### **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.** Источники и функции конфликтов в подразделениях организации

Основные типы коллективов и подразделений организации. Виды конфликтов в подразделениях организации. Источники конфликтов в организации. Специфика конфликтов в различных типах подразделений организации. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на организации. Конструктивные и деструктивные конфликты в подразделениях организации. Методы работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации.

**Тема 2.** Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации.

Технологии прогнозирования конфликтов в подразделениях организации. Мониторинг индикаторов конфликтов. Прямое и обратное прогнозирование. Специфика, технологии и методы прогнозирования конфликтов в разных типах подразделений организации. Применение прогнозирования для работы с подразделениями организации: управления динамикой группы, команды, развития многоаспектного лидерства, использования конфликтов в подразделениях организации для организационного развития и внедрения инноваций.

**Тема 3.** Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.

Конфликтологическое сопровождение сотрудников современной организации: основные формы, задачи, специфика применения в коллективах подразделений разного типа. Место профилактики в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации. Конфликтологическое просвещение как важная форма профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.

Профилактика внутренних конфликтов персонала и руководства организаций.

Профилактика социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации. Профилактическая работа с конфликтами как фактор благоприятного климата и культуры в подразделениях организации.

**Тема 4.** Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

Виды и формы программ профилактики конфликтов. Программы развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, навыков медиации среди персонала и руководства организаций.

Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов в подразделениях организации. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов в организации и методы работы с ним. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

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

### **Семинарское занятие №1.**

**Тема 1.** Источники и функции конфликтов в подразделениях организации

**Цель:** обсудить специфику коллективов образовательных учреждений; виды, источники и функции конфликтов в подразделениях организации.

**Понятийный аппарат:** конфликт, организация, подразделение, коллектив, функции конфликта, условия возникновения конфликта, факторы конфликта, методы работы с конфликтом

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные типы коллективов и подразделений организации.
2. Виды конфликтов в подразделениях организации.
3. Источники конфликтов в организации.
4. Специфика конфликтов в различных типах подразделений организации.
5. Факторы и условия возникновения конфликта в коллективе.
6. Функции конфликтов в организации.
7. Влияние конфликтов на организацию.
8. Конструктивные конфликты в подразделениях организации.
9. Деструктивные конфликты в подразделениях организации.
10. Методы работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации.

**Семинарское занятие №2**

**Тема 2.** Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации.

**Цель:** рассмотреть основные технологии и специфику прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.

**Понятийный аппарат:** прогнозирование, мониторинг, индикатор, коллектив, лидерство, групповая динамика, организационное развитие, инновация.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Технологии прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
2. Мониторинг индикаторов конфликтов.
3. Прямое и обратное прогнозирование.
4. Особенности прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
  - Специфика прогнозирования конфликтов в подразделениях, проектных группах, командах.
  - Технологии и методы прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
5. Применение прогнозирования для работы в подразделениях организации.
  - для управления групповой динамикой,
  - для развития многоаспектного лидерства,



- использования конфликтов в подразделениях организации для организационного развития и внедрения инноваций.

### **Семинарское занятие №3**

**Тема 3.** Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

**Цель:** сформировать целостное представление о методах, технологиях и подходах к профилактике конфликтов в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации.

**Понятийный аппарат:** профилактика конфликтов, конфликтологическое сопровождение, внутренний конфликт, конфликтологическая компетентность, медиация, социально-психологический климат, культура организации

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.
2. Конфликтологическое сопровождение сотрудников современной организации: основные формы, задачи, специфика применения в коллективах подразделений разного типа
3. Место профилактики в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации.
4. Профилактика внутренних конфликтов персонала и руководства организаций:
  - стресс-менеджмент,
  - профилактика выгорания,
  - технологии личностного роста
  - работа с внутренними кризисами
5. Профилактика социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации:
  - развитие конфликтологической компетентности,
  - повышение эффективности взаимодействия,
  - социальной компетентности,
  - формирование навыков ведения переговоров у персонала и руководства организации
  - формирование навыков ведения медиации среди сотрудников и руководителей.
6. Профилактика деструктивных конфликтов адаптации в подразделениях организации.

7. Профилактика моббинга и буллинга в подразделениях организации.
8. Профилактическая работа с конфликтами как фактор благоприятного климата и культуры в подразделениях организации.

#### **Семинарское занятие №4**

**Тема 4.** Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

**Цель:** сформировать умения и навыки разработки и внедрения проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

**Понятийный аппарат:** проект, программа профилактики конфликтов, консультирование, разработка, внедрение, сопротивление, эффективность

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов в подразделениях организации.
3. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации.
4. Особенности внедрения проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.
5. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов в организации и методы работы с ним.
6. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

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

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

#### **2.5. 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 профилактики конфликтов в подразделениях организации» является одним из базовых компонентом 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.psysocwork.ru](http://www.psysocwork.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.** Источники и функции конфликтов в подразделениях организации.

**Задания:**

1. Определите основные типы коллективов и подразделений организации.. Выделите для каждого 3-4 специфические характеристики.
2. Запишите возможные виды конфликтов в подразделениях организации (на основании 2-3 подходов к классификации конфликтов).
3. Назовите источники (причины) конфликтов в организации.
4. Опишите, в чем заключается профессиональная и статусная специфика конфликтов в подразделениях организации.
5. Перечислите основные функции конфликтов в организации.
6. В чем может состоять влияние конфликтов на организацию.
7. Назовите по 3-4 конструктивных и деструктивных конфликта в подразделениях организации.
8. Назовите методы работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации.
9. Раскройте специфику 2-3 методов работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации (на примерах).

**Тема 2.** Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации.

**Задания:**

1. Запишите 5-7 индикаторов конфликтов в разных типах подразделений организации.
2. Раскройте, в чем заключаются прямое и обратное прогнозирование.
3. Назовите 3-4 особенности прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
4. Сформулируйте: в чем состоит специфика прогнозирования конфликтов в проектных группах.
5. Запишите примеры применения технологий и методов прогнозирования конфликтов в командах руководства (3-4 примера).
6. Определите, в чем может заключаться применение прогнозирования конфликтов для работы в подразделениях организации.

**Тема 3.** Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

**Задания:**

1. Назовите общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.
2. Раскройте, в чем состоит конфликтологическое сопровождение коллективов образовательных учреждений: основные формы, задачи, специфика применения в подразделениях организации.
3. Определите место профилактики в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации.
4. Предложите основные направления профилактики внутренних конфликтов персонала и руководства организаций.
5. Запишите, какие формы деятельности конфликтолога могут обеспечивать профилактику социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации.
6. Обоснуйте, почему профилактическая работа с конфликтами выступает как фактор благоприятного климата и культуры в подразделениях организации.

**Тема 4.** Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

**Задания:**

1. Запишите основные виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Подробно опишите и обоснуйте, каким образом связаны с профилактикой конфликтов в подразделениях организации:



- Программы развития конфликтологической компетентности,
  - Программы повышения эффективности взаимодействия (коммуникативной компетентности),
  - Программы повышения социальной компетентности,
  - Программы освоения навыков ведения медиации среди преподавателей и обучающихся.
3. Перечислите, в чем заключаются особенности профилактики деструктивных конфликтов адаптации в подразделениях организации..
  4. Раскройте особенности и предложите свой вариант (одной, на Ваш выбор) программы профилактики конфликтов в организации (внутриорганизационной, консультационной или обучающей).
  5. Назовите основные этапы проектного подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации.
  6. Определите основные причины сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в в подразделениях организации.
  7. Предложите 4-5 методов работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов в организации.
  8. Законспектируйте критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

### **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 профилактики конфликтов в подразделениях организации» 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.

##### **Шкала оценивания для зачета по курсу «Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации»**

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 отлично представляет принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в подразделениях организации. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации; разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов персонала и руководства организаций. Обладает навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в подразделениях организации.

Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса), рассматривает несколько вариантов решения.

**ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся хорошо представляет принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; в основном знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в подразделениях организации. Умеет применять ряд методов и технологий работы с конфликтами в организации; разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на предупреждение конфликтов. Обладает базовыми навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; реализации проектов и программ, направленных на предупреждение конфликтов в подразделениях организаций.

А также предлагает правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся имеет поверхностные представления о принципах, методах и технологиях организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; имеет неполное представление о том, как внедрять технологии профилактики конфликтности в подразделениях организации. Умеет в той или иной мере применять некоторые методы и технологии работы с конфликтами в подразделениях организации; не может разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на предупреждение конфликтов. Обладает слабыми навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства

организаций; малоспособен к реализации проектов и программ, направленных на предупреждение конфликтов в подразделениях организации.

Предлагает неполное или частично ошибочное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

#### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся не понимает принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; не знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в подразделениях организации; показывает недостаточное раскрытие профессиональных понятий, особенностей технологии, основных этапов конфликтологического сопровождения и профилактики конфликтов персонала и руководства организаций. 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. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Источники и функции конфликтов в подразделениях организации	ПК-2, ПК-3
Тема 2	Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации	ПК-2, ПК-3
Тема 3	Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.	ПК-2, ПК-3
Тема 4	Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации	ПК-2, ПК-3

#### **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 профилактики конфликтов в подразделениях организации» 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. Основные типы подразделений и коллективов организации.

2. Виды конфликтов в подразделениях организации.
3. Источники и функции конфликтов в организации.
4. Специфика конфликтов в различных типах подразделений организации.
5. Влияние конфликтов на организацию.
6. Технологии прогнозирования конфликтов в организации.
7. Мониторинг индикаторов конфликтов: понятие индикатора конфликта, классификация, методы мониторинга.
8. Прямое и обратное прогнозирование: специфика, особенности применения.
9. Специфика прогнозирования конфликтов в группах и командах организации.
10. Технологии и методы прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
11. Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.
12. Конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций: основные формы, задачи, специфика применения в подразделениях организации разного типа.
13. Место профилактики в системе конфликтологического сопровождения персонала и руководства современной организации.
14. Профилактика социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации через развитие конфликтологической компетентности,
15. Особенности профилактики деструктивных конфликтов адаптации в подразделениях организации.
16. Профилактика моббинга и буллинга в подразделениях организации.
17. Профилактическая работа с конфликтами как фактор благоприятного климата и культуры в организации.
18. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
19. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации.
20. Особенности внедрения проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.
21. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов в организации и методы работы с ним.
22. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

### *Задача .*

К Вам обратился руководитель службы персонала небольшого завода с вопросом, как предупредить конфликты между сотрудниками, т.к. из-за кризиса предполагается объединение нескольких бригад с частичным сокращением работников. Предложите необходимые мероприятия.

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

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

1. Конфликты в организациях
  - а) являются необходимым условием существования и развития организации;
  - б) всегда связаны с интригами и недобрыми намерениями людей;
  - в) говорят о слабости и некомпетентности руководства;
  - г) затрагивают всех сотрудников и снижают эффективность работы.
  
2. Социально-психологические конфликты
  - а) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям;
  - б) представляют собой закономерный этап развития общества;
  - в) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде;
  - г) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей.
  
3. Ключевым элементом предконфликтной ситуации, определяющим особенности протекания и подходы к разрешению конфликта, является
  - а) взаимоисключающие цели оппонентов;
  - б) противоречащие друг другу или кажущиеся противоречащими интересы сторон;
  - в) твердое желание одной из сторон добиться преимуществ для себя за счет другой стороны;
  - г) наличие очень привлекательного неделимого объекта.
  
4. К важнейшим факторам возникновения конфликтов относятся:
  - а) информационные, организационные, структурные, межличностные, финансовые;
  - б) поведения, отношений, ценностей, структурные, информационные;
  - в) политические, экономические, социальные, технологические, экологические
  - г) все названные выше факторы вместе.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**АНАЛИЗ КОНФЛИКТА** – практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения. Цель анализа конфликта – глубокое понимание ситуации для последующих изменений, выработки стратегии развития или урегулирования.

**АНКЕТНЫЙ ОПРОС** – такая разновидность метода опроса, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой.

**АНКЕТА** — разновидность вопросника, используемого для сбора сведений от респондентов при письменном опросе. Анкета представляет собой документ, имеющий относительно массовый

тираж и содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

**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.

**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.

**ДОКУМЕНТ** в широком смысле – специально созданный человеком предмет, предназначенный для передачи или хранения информации. *В повседневной жизни* понятие «документ» фигурирует в своем узком значении – как официальная бумага. Такой документ должен обладать видимыми признаками официального статуса: печатями, штампами организации и т.д.

**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).

**ИННОВАЦИЯ** — это конечный результат внедрения новшества с целью улучшения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.

**ИНТЕРВЬЮ** – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, причем запись ответов производится либо механически, либо интервьюером.

**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.

**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.

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

**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.

#### 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.

КОНФЛИКТОГЕН – условие, фактор, слова и действия или отказ от них, особенности личности или группы, ситуация, приводящие к возникновению предконфликтной ситуации или деструктивного конфликта. В настоящее время есть множество классификаций конфликтогенов, связанных со спецификой определенной социальной сферы, чаще всего сферы межличностного взаимодействия.

КОНФЛИКТОГЕННЫЙ (КОНФЛИКТНЫЙ) ПОТЕНЦИАЛ основывается на наличии у субъектов взаимодействия противоречивых ценностей, интересов и потребностей, связанных со значимыми для них аспектами коммуникации, социальной жизни, профессиональной деятельности и т.п.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ – 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. В структуру конфликтологической компетентности включены коммуникативная компетентность, целеполагание, мотивирование, рефлексия и оценка, этичность и социальная ответственность.

КОНФЛИКТОГЕН – условие, фактор, слова и действия или отказ от них, особенности личности или группы, ситуация, приводящие к возникновению предконфликтной ситуации или деструктивного конфликта. В настоящее время есть множество классификаций конфликтогенов,

связанных со спецификой определенной социальной сферы, чаще всего сферы межличностного взаимодействия.

**КОНФЛИКТОГЕННЫЙ (КОНФЛИКТНЫЙ) ПОТЕНЦИАЛ** основывается на наличии у субъектов взаимодействия противоречивых ценностей, интересов и потребностей, связанных со значимыми для них аспектами коммуникации, социальной жизни, профессиональной деятельности и т.п.

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ** – 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. В структуру конфликтологической компетентности включены коммуникативная компетентность, целеполагание, мотивирование, рефлексия и оценка, этичность и социальная ответственность.

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ** – 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.

Формами конфликтологической помощи являются: прогнозирование, профилактика конфликтов, конфликтологическое просвещение, Конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование, переговоры по урегулированию конфликта, медиация.

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ** - 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. 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.

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ** – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах. Сопровождение включает в себя диагностику факторов возникновения конфликтов, анализ предконфликтной ситуации и самого конфликта, конфликтологическое консультирование, формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и конфликтологической компетентности, при необходимости – урегулирование конфликтов и постконфликтное сопровождение.

Сопровождение означает комплексное оказание конфликтологической помощи специалистом в области работы с конфликтами обратившимся к нему за конфликтологической помощью людям и группам.

**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.

**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.

**НАБЛЮДЕНИЕ** – это целенаправленное, организованное восприятие и регистрация поведения исследуемого объекта, целенаправленный сбор сведений о фактах поведения и деятельности человека в различных естественных условиях.

**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.

**ПРОБЛЕМА** - это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес, то есть то, что мы будем обсуждать на переговорах. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров.

**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.

**ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ** — это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

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

**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.

**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.

**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 конфликтологом.

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

**УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ** - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

**УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

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

**ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ** - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независящие от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

**ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА** – деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие углубляется, отношение между сторонами ухудшаются, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга. На поздних стадиях эскалации конструктивное завершение конфликта невозможно.

**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.

**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	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
2	Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09984-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468476">https://urait.ru/bcode/468476</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
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> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470082">https://urait.ru/bcode/470082</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+		+
2	Дейнека А. В. Управление персоналом организации : учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. — М.: Дашков и К, 2021. — 288 с. — Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617">https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617</a>		+	+	+
3	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд.,	+		+	+

	перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474358">https://urait.ru/bcode/474358</a> (дата обращения: 28.03.2021).				
4	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474662">https://urait.ru/bcode/474662</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+	+

## 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)