

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ОБЩЕЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы,
кандидат психологических наук, доцент,
заведующий кафедрой общей
и консультативной психологии

Л.В. Кузьменкова

«20» апреля 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины
ПРОФИЛАКТИКА И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

основной профессиональной образовательной программы

«Практики психологической помощи»

по направлению подготовки 37.03.01 Психология

Разработчик: канд. экон. наук, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Согласовано: канд. психолог. наук, доцент, зав. кафедрой Кузьменкова Лидия Всеволодовна

Санкт-Петербург

2022

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ПРОФИЛАКТИКА И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Цель изучения дисциплины: познакомить обучающихся с основными методами и подходами к профилактике и урегулированию конфликтов в организации, показать возможности психологической помощи при работе с конфликтами в организации

Задачи дисциплины:

1. Рассмотреть основные факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации
2. Сформировать представление о методах и подходах к профилактике и урегулированию конфликтов в организации
3. Определить роль и возможности психолога в работе с конфликтами в организации.

Содержание дисциплины:

Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель¹

познакомить обучающихся с основными методами и подходами к профилактике и урегулированию конфликтов в организации, показать возможности психологической помощи при работе с конфликтами в организации

Задачи²:

1. Рассмотреть основные факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации
2. Сформировать представление о методах и подходах к профилактике и урегулированию конфликтов в организации
3. Определить роль и возможности психолога в работе с конфликтами в организации.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

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

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
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	<p>ИУК-1.1. Анализирует поставленную задачу, выделяя ее базовые составляющие и определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов.</p> <p>ИУК-1.2. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения.</p> <p>ИУК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных</p>	<p>На уровне знаний: Анализировать поставленную задачу по работе с конфликтами в организации, выделяя ее базовые составляющие и определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов</p> <p>На уровне умений: обрабатывать информацию, отличая факты от мнений, интерпретаций, оценок, формировать собственные мнения и суждения, аргументировать свои выводы и точку зрения.</p> <p>На уровне навыков: анализировать пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера, связанных с конфликтами в организации, на основе</p>

	философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.	использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.
ПК-1. Подбор комплекса психологических методик, планирование и проведение обследования клиентов	<p>ИПК-1.1. Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения.</p> <p>ИПК-1.2. Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов.</p> <p>ИПК-1.3. Проводить психологические обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека.</p>	<p>На уровне знаний: вступление в контакт и развитие конструктивных отношений с разными социально уязвимыми группами населения, в том числе сотрудниками организаций</p> <p>На уровне умений: Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов, в том числе для профилактики и урегулирования конфликтов.</p> <p>На уровне навыков: Проводить психологические обследование социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения, в том числе сотрудников организаций, связанных с конфликтами, в рамках профессиональных этических норм, прав человека.</p>
ПК-2. Способность реализовывать базовые формы группового и индивидуального консультирования клиентов	<p>ИПК-2.1. Реализовывать программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач.</p> <p>ИПК-2.2. Оказывать психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций.</p>	<p>На уровне знаний: Особенности индивидуальной и групповой работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач по профилактике и урегулированию конфликтов.</p> <p>На уровне умений: Диагностировать основные проблемы и клиентов и выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач.</p> <p>На уровне навыков: Оказывать психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций.</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.	16	4	6		6	
Тема 2	Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.	18	4	6		8	
Тема 3	Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации	20	4	8		8	
Тема 4	Роль психолога в работе с конфликтами в организации.	16	4	6		6	
	Промежуточная аттестация	2					зачет
	ВСЕГО в академических часах	72	16	26		28	

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	Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.	16	2	4		10	
Тема 2	Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.	18	4	4		10	
Тема 3	Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации	22	4	6		12	
Тема 4	Роль психолога в работе с конфликтами в организации.	14	2	2		10	
	Промежуточная аттестация	2					зачет
	ВСЕГО в академических часах	72	12	16		42	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации

и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

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

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

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

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

Образовательные технологии

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

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации. Инновационные конфликты. Специфика конфликтов персонала. Методы работы с конфликтами в организации.

Тема 2. Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

Диагностика и прогнозирование конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами. Мониторинг индикаторов конфликта. Методы сбора информации в диагностике и прогнозировании конфликта. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.

Тема 3. Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

Профилактика конфликтов в организации: задачи, возможности и ограничения, основные подходы и методы профилактики. Специфика индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.

Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов. Коммуникативные, психологические, социально-психологические и административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.

Тема 4. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

Психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации. Роль психолога в работе с конфликтами в организации. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинарское занятие №1.

Тема 1. Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

Цель: рассмотреть системные факторы и особенности организационных конфликтов

Понятийный аппарат: конфликт, организация, факторы конфликтов, эффективность, персонал

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности.
2. Функции конфликтов в организации.
3. Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
4. Сопротивление внедрению инноваций как организационный конфликт.
5. Методы работы с сопротивлением новому.
6. Специфика конфликтов персонала.
7. Методы работы с конфликтами в организации.
8. Подходы к работе с конфликтами в организации и их связь с методами.

Семинарское занятие №2.

Тема 2. Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

Цель: обсудить специфику методов диагностики и прогнозирования конфликтов в организации

Понятийный аппарат: диагностика, прогнозирование, индикаторы конфликта, мониторинг, психологические методы, психодиагностика

Вопросы для обсуждения:

1. Прогнозирование конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
2. Методы и направления прогнозирования конфликтов.
3. Диагностика конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
4. Индикаторы конфликта: виды и особенности.
5. Мониторинг индикаторов конфликта.
6. Методы сбора информации для диагностики и прогнозирования конфликта.
7. Специфика работы с информацией при диагностике и прогнозировании конфликтов.
8. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.

Семинарское занятие №3.

Тема 3. Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

Цель: сформировать представление о методах и подходах к профилактике и урегулированию конфликтов в организации

Понятийный аппарат: профилактика конфликтов, урегулирование конфликтов, коммуникативные навыки, социально-психологические методы, административные методы

Вопросы для обсуждения:

1. Профилактика конфликтов в организации: задачи, возможности и ограничения, основные подходы и методы профилактики.
2. Специфика индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.
3. Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов.
4. Коммуникативные, психологические, социально-психологические и административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.

Семинарское занятие №4.

Тема 4. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

Цель: проанализировать роль, задачи, возможности и ограничения психолога в работе с конфликтами в организации

Понятийный аппарат: психолог, роль, психологическое консультирование, психологическая помощь, трудная ситуация, сотрудник организации

Вопросы для обсуждения:

1. Психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации.
2. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.
3. Специфика взаимодействия с клиентами при работе с конфликтами.
4. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения.
5. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент профилактики и урегулирования конфликтов в 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:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

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

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к 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 «Профилактика и урегулирование конфликтов в организациях» 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.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.

3.1. 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. Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

Задания:

1. Запишите определение и основные виды конфликтов в организации.
2. Составьте таблицу, где будут названы основные факторы (4-6) и причины (2-3 к каждому фактору) конфликтов в организации. К каждой причине приведите пример конфликта.
3. Назовите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации (по 5-6 функций).
4. Раскройте влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
5. Запишите определение сопротивления внедрению инноваций.
6. Назовите основные причины сопротивления новому.
7. В чем состоит специфика конфликтов персонала (основные отличия от бытовых конфликтов)
8. Перечислите методы работы с конфликтами в организации (общие и специальные - по 5-6).

Тема 2. Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

Задания:

1. Дайте определение и напишите 3-4 задачи диагностики конфликтов в организации
2. Запишите алгоритм диагностики конфликтов в организации.
3. Проведите диагностику и анализ реального конфликта в организации.
4. Опишите основные задачи прогнозирования конфликтов в организации.
5. Назовите 5-6 индикаторов конфликтов в организации
6. Предложите свой вариант метода для сбора информации к прогнозированию конфликтов в организации
7. Составьте список психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

Тема 3. Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

Задания:

1. Запишите задачи, возможности и ограничения профилактики конфликтов в организации
2. Составьте таблицу Основные подходы и методы профилактики конфликтов в организации (2-3 подхода 5-7 методов). Для каждого метода запишите конкретную область применения.
3. Раскройте специфику индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.
4. Дайте определение урегулированию конфликтов в организации. Назовите основные формы урегулирования.
5. Перечислите основные методы и подходы к урегулированию конфликтов в организации.
6. Предложите методы работы с сопротивлением персонала внедрению инноваций.

Тема 4. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

Задания:

1. Назовите психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации.
2. Опишите роль психолога в работе с конфликтами в организации.
3. Запишите в чем особенности психологического консультирования по проблемам конфликтов в организации.
4. Обоснуйте необходимость применения психологической помощи сотрудникам в трудных ситуациях как важного элемента профилактики и урегулирования конфликтов в 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 оценки не ниже хорошей;

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

- 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 «Профилактика и урегулирование конфликтов в организациях» 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 оценивания³

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

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

«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 (2 балла)	«не зачтено»

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся отлично представляет задачу по работе с конфликтами в организации, выделяя ее базовые составляющие и определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов; понимает особенности вступления в контакт и развития конструктивных отношений с сотрудниками организации; знает особенности индивидуальной и групповой работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач по профилактике и урегулированию конфликтов; умеет анализировать пути решения проблем, связанных с конфликтами в организации, в их историческом развитии и социально-культурном контексте. Способен разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; диагностировать основные проблемы и выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач; Обладает навыками помощи клиентам (персоналу и руководству организации) в решении трудных жизненных ситуаций.

А также предлагает правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса), рассматривает несколько вариантов решения.

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся хорошо представляет задачу по работе с конфликтами в организации, выделяя ее составляющие и определяет информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов; понимает особенности вступления в контакт и развития конструктивных отношений с сотрудниками организации; умеет анализировать пути решения проблем, связанных с конфликтами в организации, в их историческом развитии и социально-культурном контексте. Способен разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; диагностировать основные проблемы и выбирать методы работы с клиентами. Обладает базовыми навыками

помощи клиентам (персоналу и руководству организации) в решении трудных жизненных ситуаций.

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

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся имеет поверхностные представления о задаче по работе с конфликтами в организации; частично понимает особенности вступления в контакт и развития конструктивных отношений с сотрудниками организации для решения задач по профилактике и урегулированию конфликтов; частично умеет анализировать пути решения проблем, связанных с конфликтами в организации. Малоспособен разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач. Обладает слабыми навыками помощи клиентам (персоналу и руководству организации) в решении трудных жизненных ситуаций.

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

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся не понимает особенностей работы с конфликтами в организации. Малоспособен развивать конструктивные отношения с сотрудниками организации для решения задач по профилактике и урегулированию конфликтов. Не умеет разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач.

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

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.	УК-1 ПК-1 ПК-2
Тема 2	Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.	УК-1 ПК-1 ПК-2
Тема 3	Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации.	УК-1 ПК-1 ПК-2

Тема 4	Роль психолога в работе с конфликтами в организации.	УК-1 ПК-1 ПК-2
--------	--	----------------

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 «Профилактика и урегулирование конфликтов в организациях» 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. Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности.
2. Функции конфликтов в организации.
3. Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
4. Специфика конфликтов персонала.
5. Методы работы с конфликтами в организации.
6. Подходы к работе с конфликтами в организации и их связь с методами.
7. Прогнозирование конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
8. Методы и направления прогнозирования конфликтов.
9. Диагностика конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
10. Индикаторы конфликта: виды и особенности. Мониторинг индикаторов конфликта.
11. Методы сбора информации для диагностики и прогнозирования конфликта.
12. Специфика работы с информацией при диагностике и прогнозировании конфликтов.
13. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.
14. Профилактика конфликтов в организации: задачи, возможности и ограничения, основные подходы и методы профилактики.
15. Специфика индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.
16. Сопротивление внедрению инноваций как организационный конфликт.
17. Методы работы с сопротивлением новому.
18. Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов.

19. Коммуникативные, психологические, социально-психологические и административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.

20. Психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

21. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

22. Специфика взаимодействия с клиентами при работе с конфликтами.

23. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения.

24. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)

Задача.

Руководство организации обратилось к Вам с запросом о профилактике сопротивления сотрудников внедрению новой технологии работы.

Ваши предложения?

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

Пример типового задания в форме теста

1. Под конфликтом понимают

а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в очках зрения, мнениях, убеждениях;

б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участие субъектов;

в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;

г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.

2. Деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования – это

- а) профилактика конфликта;
- б) фасилитация конфликта;
- в) диагностика конфликта;
- г) стимулирование конфликта.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	Емельянов, С. М. 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: https://urait.ru/bcode/472365 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
2	Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения: учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474356 (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: https://urait.ru/bcode/477646 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	
Дополнительная литература					
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: https://urait.ru/bcode/470082 (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
2	Дейнека А. В. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. — М.: Дашков и К, 2014. — 288 с. — URL: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+
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: https://urait.ru/bcode/474358 (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: https://urait.ru/bcode/474662 (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 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 (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 (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)