

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  
ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ  
ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

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**

#### **ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

##### **Цель изучения дисциплины:**

формирование у студентов-конфликтологов системного представления о специфике профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности, а также умений и навыков применения современных технологий, подходов и методов в работе по предупреждению конфликтов.

##### **Задачи дисциплины:**

1. Развитие системного взгляда на возможности и особенности профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
2. Углубление представлений о детерминирующих факторах и закономерностях конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах
3. Освоение принципов, методов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных сферах жизнедеятельности
4. Формирование практических навыков внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

##### **Содержание дисциплины:**

Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности

Диагностика конфликтного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

### **1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине Профилактика конфликтов в различных сферах жизнедеятельности**

##### **Цель<sup>1</sup>**

формирование у студентов-конфликтологов системного представления о специфике профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности, а также умений и навыков применения современных технологий, подходов и методов в работе по предупреждению конфликтов.

---

<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

## Задачи<sup>2</sup>:

1. Развитие системного взгляда на возможности и особенности профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
2. Углубление представлений о детерминирующих факторах и закономерностях конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах
3. Освоение принципов, методов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных сферах жизнедеятельности
4. Формирование практических навыков внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

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

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

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

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2. Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	ИОПК-2.1. Использует знания особенностей основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия ИОПК-2.2. Анализирует конфликтные ситуации, готовит материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия ИОПК-2.3 Применяет основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия	<b>На уровне знаний:</b> Знает особенности основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах <b>На уровне умений:</b> Умеет анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия <b>На уровне навыков:</b> способен применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах
ОПК-3. Способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	ИОПК-3.1. Использует знания факторов и причин конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. ИОПК-3.2. Разрабатывает программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. ИОПК-3.3. Применяет различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	<b>На уровне знаний:</b> Знает факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. <b>На уровне умений:</b> Умеет разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками использования различных технологий, снижающих уровень конфликтности в социальных сообществах.
ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в	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	<b>На уровне знаний:</b> знает принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных социальных сообществах и структурах <b>На уровне умений:</b> умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в

социальных сообществах и структурах,	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,	различных социальных сообществах и структурах <b>На уровне навыков:</b> владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества
--------------------------------------	---	---

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	16	4	6		6	
Тема 2	Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	18	4	6		8	
Тема 3	Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	20	4	8		8	
Тема 4	Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	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	Объем дисциплины (модуля), час.	Форма текущего
-----	------------------------	---------------------------------	----------------

	разделов	Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	контроля и промежуточной аттестации
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	16	2	4		10	
Тема 2	Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	18	4	4		10	
Тема 3	Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	22	4	6		12	
Тема 4	Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	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, дифференцию

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. Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.***

Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности: общее и специфичное. Причины и факторы возникновения конфликтов как конфликтогены. Конфликтогенный потенциал людей, групп, сообществ. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

### ***Тема 2. Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности***

Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала. Систематизация полученных данных и представление результата. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.

### ***Тема 3. Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов***

Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Основные техники прогнозирования: прямое и обратное прогнозирование, моделирование и т. др. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов. Основные механизмы предупреждения конфликтов. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

### ***Тема 4. Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах***

Виды и формы программ профилактики конфликтов. Программы конфликтологического просвещения и развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, снижения

конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.

Проектный подход в работе по профилактике конфликтов. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов, снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов и методы работы с ним.

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

#### ***Семинарское занятие №1.***

**Тема 1.** Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

**Цель:** обсудить особенности конфликтов, возникающих в различных сферах жизнедеятельности людей, связь конфликтов, конфликтогенов и конфликтогенного (конфликтного) потенциала субъектов конфликта.

**Понятийный аппарат:** конфликт, причины и факторы возникновения конфликтов, конфликтоген, конфликтогенный (конфликтный) потенциал, управление

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности:
  - Бытовые конфликты
  - Семейные конфликты
  - Конфликты клиентов
  - Медицинские конфликты
  - Организационные конфликты
  - Образовательные конфликты
  - Экономические конфликты
  - Муниципальные конфликты и другие.
2. Причины и факторы возникновения конфликтов
3. Конфликтогены: понятие, виды, связь с причинами и факторами возникновения конфликтов
4. Конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ.
5. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

#### ***Семинарское занятие №2.***

**Тема 2.** Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

**Цель:** совершенствовать умения и навыки диагностики конфликтогенного (конфликтного) потенциала субъектов конфликта.

**Понятийный аппарат:** диагностика, анализ, конфликтоген, конфликтогенный (конфликтный) потенциал, методы сбора информации, индикаторы, риск

**Вопросы для обсуждения:**

1. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала.
3. Систематизация полученных в результате диагностики и анализа данных.
4. Представление результата сбора и анализа информации по оценке конфликтогенного (конфликтного) потенциала субъектов конфликта.
5. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
6. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.

**Семинарское занятие №3.**

**Тема 3.** Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

**Цель:** обсудить особенности применения различных методов и технологий прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

**Понятийный аппарат:** методы, технологии, прогнозирование, профилактика конфликтов

**Вопросы для обсуждения:**

1. Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Основные техники прогнозирования:
  - прямое прогнозирование,
  - обратное прогнозирование
  - моделирование и др.
3. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов.
4. Основные механизмы предупреждения конфликтов.
5. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
6. Специальные методы и технологии профилактики конфликтов в различных областях жизнедеятельности людей

**Семинарское занятие №4.**

**Тема 4.** Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

**Цель:** освоить процессы разработки и внедрения программ, проектов, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов

**Понятийный аппарат:** программа, проект, внедрение, конфликтологическое просвещение, конфликтологическая помощь, конфликтологическая компетентность, эффективность, сопротивление

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Программы профилактики конфликтов:
  - программы конфликтологического просвещения
  - программы развития конфликтологической компетентности,
  - программы повышения эффективности взаимодействия,
  - программы социальной компетентности,
  - программы снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.
3. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
4. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
5. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов,
6. Критерии оценки снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
7. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов
8. Методы работы с сопротивлением.

#### **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**

1.5. Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Профилактика конфликтов в различных сферах жизнедеятельности» 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](http://www.psycwork.ru) раздел «Учебный процесс» / «самостоятельная работа».

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

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

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

**Тема 1.** Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

**Задания:**

1. Запишите классификации основных видов конфликтов по сферам жизнедеятельности (4-5 сфер).
2. Назовите основные причины и факторы возникновения конфликтов
3. Запишите определение конфликтогена.
4. Обоснуйте, в связи с чем, причины и факторы возникновения конфликтов могут рассматриваться как конфликтогены.
5. Законспектируйте, в чем заключается конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ. Выделите, в чем сходство и различие их конфликтогенного (конфликтного) потенциала
6. Перечислите методы управления причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

**Тема 2.** Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

**Задания:**

1. Назовите 3-4 основных метода сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала (на ваш выбор: для отдельных людей, групп или семей, сообществ, организаций) и особенности применения каждого метода.
2. Перечислите для выбранных субъектов (для отдельных людей, групп или семей, сообществ, организаций) индикаторы конфликтогенного потенциала.
3. Опишите 3-4 типичные проблемы и ошибки, которые могут возникнуть при оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Чем они вызваны?
4. Запишите для выбранных проблем возможные техники минимизации риска и ошибок оценки конфликтогенного потенциала.

**Тема 3.** Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

**Задания:**

1. Запишите определение и цели прогнозирования как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Назовите основные техники прогнозирования (2-3), их возможности и ограничения
3. Нарисуйте схему использования данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов (2-3 на ваш выбор).
4. Перечислите и запишите определения основных механизмов предупреждения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

**Тема 4.** Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

**Задания:**

1. Назовите виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Запишите, в виде таблицы сходства и различия программ конфликтологического просвещения, и развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.
3. В чем заключается проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
4. Перечислите особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
5. Назовите критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов (3-4).
6. Составьте список причин сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов (для одного из видов конфликтов)
7. Предложите методы работы с сопротивлением внедрению программ профилактики (4-5) и обоснуйте каждый из них.

### **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 «Профилактика

конфликтов в различных сферах жизнедеятельности» 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<sup>3</sup>

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

«Зачтено» выставляется в случае, если обучающийся 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 обучающийся 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 особенности различных видов конфликтов, факторы и причины конфликтогенности в различных социальных сообществах, подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных социальных сообществах и структурах. Умеет применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Способен использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на

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

конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

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

#### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся хорошо представляет особенности основных видов конфликтов, большинство факторов и причин конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. Умеет применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Способен использовать технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах

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

#### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся имеет поверхностные представления об особенностях основных видов конфликтов, факторах и причинах конфликтогенности в социальных сообществах, подходах к разработке программ, снижающих конфликтогенность; имеет неполное представление о том, как применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации, способен в той или иной мере использовать технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах,

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

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

Обучающийся не понимает особенности основных видов конфликтов, факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах. Не умеет применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации. Малоспособен использовать технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах. 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	Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3
Тема 2	Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп,	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3

	сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	
Тема 3	Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3
Тема 4	Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	ОПК-2, ОПК-3, 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 виды конфликтов по сферам жизнедеятельности и их особенности
2. Причины, условия и факторы возникновения конфликтов
3. Конфликтогены: понятие, виды, связь с причинами и факторами возникновения конфликтов
4. Конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ: понятие, структура, проявления.
5. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.
6. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
7. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала.
8. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
9. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.
10. Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
11. Методы и техники прогнозирования:
12. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов.
13. Основные механизмы предупреждения конфликтов.
14. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
15. Специальные методы и технологии профилактики конфликтов в различных областях жизнедеятельности людей
16. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
17. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
18. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
19. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов,
20. Критерии оценки снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.

21. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов
22. Методы работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов.

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

*Задача.*

К Вам обратилось руководство подростково-молодежного клуба с просьбой снизить конфликтность участников клуба (подростков 14-18 лет).

Что Вы предложите?

### **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. Для возникновения социально-психологического конфликта необходимо:
  - а) наличие двух людей, которые не любят друг друга;
  - б) наличие взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов у двух людей или групп;
  - в) наличие оппонентов, находящихся в предконфликтной ситуации;
  - г) наличие оппонентов, предконфликтной ситуации и инцидента между сторонами.
  
3. Сила оппонентов в конфликте -
  - а) предполагает наличие явных преимуществ, могущества;
  - б) определяет возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон.;
  - в) связана с уровнем образования, возрастом, полом и т.д.
  - г) зависит от наличия взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов у двух людей или групп.

## **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.

**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** — 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 независимые 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.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

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

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

<b>№</b>	<b>Наименование издания</b>	<b>Тема 1</b>	<b>Тема 2</b>	<b>Тема 3</b>	<b>Тема 4</b>
<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	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).		+	+	+
3	Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469865">https://urait.ru/bcode/469865</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе :	+	+		+

	учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477455">https://urait.ru/bcode/477455</a> (дата обращения: 28.03.2021).				
2	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).		+	+	+
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)