

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**

**РАБОТА С КОНФЛИКТАМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

основной профессиональной образовательной программы

«Психология конфликтного поведения»

по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: канд. психол. наук, доцент Волкова Вероника Вячеславна

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**

#### **РАБОТА С КОНФЛИКТАМИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов системного понимания основ работы с конфликтами в учреждениях социальной сферы и умений осуществлять этот процесс.

**Задачи дисциплины:**

1. Формирование у студентов системного понимания целей и задач системы работы с конфликтами в учреждениях социальной сферы.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в учреждениях социальной сферы.
3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
4. Формирование умений и навыков осуществлять работу с конфликтами в учреждениях социальной сферы, как целиком, так и его отдельных этапов.
5. Совершенствование техник и методов работы с конфликтами на разных этапах эскалации конфликта.

**Содержание дисциплины:**

Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, методы работы

Типичные конфликты получателей социальных услуг

Особенности работы с трудными клиентами

Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг

Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг.

Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон

### **1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине**

**Цель<sup>1</sup>:**

формирование у студентов системного понимания основ работы с конфликтами в учреждениях социальной сферы и умений осуществлять этот процесс.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Формирование у студентов системного понимания целей и задач системы работы с конфликтами в учреждениях социальной сферы.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в учреждениях социальной сферы.
3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми

---

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

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

сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.

4. Формирование умений и навыков осуществлять работу с конфликтами в учреждениях социальной сферы, как целиком, так и его отдельных этапов.

5. Совершенствование техник и методов работы с конфликтами на разных этапах эскалации конфликта.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация ** ЭКЗАМЕН
					Всего	Виды учебных занятий					
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа			
Очная	4	108	144	56	88	84	36	48		4	
Очно-заочная	4	108	144	96	48	44	20	24		4	

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

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия,	ИПК-2.1. Использует знания принципов, методов организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.	<b>На уровне знаний:</b> знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и

<p>направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>ИПК-2.2. Применяет различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. Осуществляет конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p>руководства организаций. <b>На уровне умений:</b> Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p>
<p>ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,</p>	<p>ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах . ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений <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. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,</p>
<p>ПК-5 Способен определять и применять технологии переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов</p>	<p>ИПК-5.1. Использует знания особенностей переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов ИПК-5.2. Проводит подготовку, организывает и применяет переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами ИПК-5.3. Применяет навыки проведения и оценки эффективности технологий</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> психологические основы изучения семейных конфликтов; виды семейных конфликтов; причины семейных конфликтов; способы управления конфликтами в сфере семейных отношений принципы медиации; функции медиатора; стадии медиации; специфику медиации семейных конфликтов.</p>

	переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов	<p><b>На уровне умений:</b> применять технологию медиации для разрешения семейных конфликтов; управлять процессом медиации; применять техники работы с эмоциональным напряжением; применять методы и технологии профилактики семейных конфликтов, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов.</p> <p><b>На уровне навыков:</b> построения партнерской беседы с помощью техник активного слушания; организации и проведения переговоров по разрешению конфликта с участием третьей стороны; работы с интересами сторон; диагностики взаимоотношений в семейной системе; выявления, предупреждения и урегулирования семейных конфликтов; определения факторов и условий, вызывающих семейные конфликты; формирования конфликтологической компетентности членов семейной системы.</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 текущего контроля и промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, методы работы	20	4	8		8	

Тема 2	Типичные конфликты получателей социальных услуг	25	8	8		9	
Тема 3	Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы	21	4	8		9	
Тема 4	Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг	25	8	8		9	
Тема 5	Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг	28	8	8		12	
Тема 6	Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон	21	4	8		9	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>					<b>экзамен</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>48</b>		<b>56</b>	

#### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации и (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, методы работы	24	4	4		16	
Тема 2	Типичные конфликты получателей социальных услуг	24	4	4		16	
Тема 3	Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы	24	4	4		16	
Тема 4	Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг	24	4	4		16	
Тема 5	Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг.	24	4	4		16	
Тема 6	Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон	20		4		16	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>4</b>					<b>экзамен</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>144</b>	<b>20</b>	<b>24</b>		<b>96</b>	

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

Используемые сокращения:

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

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

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

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

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. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы**

Учреждения социальной сферы. Основные виды: образовательные, медицинские, спортивные, учреждения культуры, социальной защиты и другие. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы. Специфика работы. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы: конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

### **Тема 2. Типичные конфликты получателей социальных услуг**

Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы. Роль конфликтологической помощи в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента, адаптации клиента к меняющимся условиям жизни;

создании условий для самореализации клиента в семье и обществе. Применения системного подхода для работы с клиентами учреждений социальной сферы.

### **Тема 3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы**

Типология клиентов различных учреждений социальной сферы. Особенности и источники конфликтов клиентов разных видов социальных учреждений. Индивидуально-личностные особенности клиентов различных учреждений социальной сферы. Мотивы обращения клиентов за помощью. Модели конфликтного поведения клиентов. Проблемы работы с клиентами учреждений социальной сферы: искажение информации, сопротивление клиентов, перекалывание ответственности, нарушения обещаний и др. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

### **Тема 4. Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг**

Прогнозирование и профилактика конфликтов. Технологии предупреждения конфликта. Технологии мониторинга предконфликтных ситуаций. Использование методов прогнозирования, профилактики, диагностики и анализа конфликтов в учреждениях социальной сферы. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения. Программы, направленные на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов. Риски возникновения повторных конфликтов. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как метод предотвращения конфликтов. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов.

### **Тема 5. Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг**

Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликта. Роль работы с конфликтами в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования, при подготовке к переговорам или медиации. Возможности конфликтологической помощи для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров и разрывов, минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации, поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта, нормализации отношений, удовлетворении потребности в знаниях и



навыках эффективного поведения в конфликте. Использование методов урегулирования и разрешения конфликтов в учреждениях социальной сферы. Работы с клиентами на разных этапах эскалации конфликтов. Роль, возможности и ограничения работы с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы.

### **Тема 6. Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон**

Проблемы после-конфликтного сосуществования сторон: влияние негативного опыта, недоверие и неприятные воспоминания, поиск виноватых, отсутствие сильных эмоций и «адреналиновый голод», дополнительные нереализованные интересы и другое. Риски возникновения повторных конфликтов. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как сопряженные технологии работы с конфликтами. Этические проблемы и трудности работы специалиста после конфликта.

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

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

**Тема: Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты**

**Цель:** рассмотреть систему учреждений социальной сферы, их цели и особенности, типичные конфликты, методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы

**Понятийный аппарат:** учреждения социальной сферы, конфликт, метод, технология, клиент, сотрудник, конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Учреждения социальной сферы. Основные виды
2. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы.
3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы.
4. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
5. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы.
6. Конфликтологическая помощь как направление работы учреждений социальной сферы.
7. Конфликтологическое просвещение как направление работы учреждений социальной сферы
8. Конфликтологическое сопровождение как направление работы учреждений социальной сферы.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

**Тема:** Типичные конфликты получателей социальных услуг

**Цель:** рассмотреть типологии конфликтов, возможности и роль работы конфликтолога в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента

**Понятийный аппарат:** отношения, социальное окружение, проблема, адаптация, нормализация, самореализация, сопротивление, ответственность, этика.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
2. Роль конфликтологической помощи в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента, адаптации клиента к меняющимся условиям жизни; создании условий для самореализации клиента в семье и обществе.
3. Применения системного подхода для работы с клиентами учреждений социальной сферы.
4. Методы работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.
5. Проблемы работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы: искажение информации, сопротивление клиентов, перекладывание ответственности, нарушения обещаний.
6. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

**Тема:** Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы

**Цель:** обсудить особенности работы конфликтолога с различными типами клиентов учреждений социальной сферы.

**Понятийный аппарат:** конфликтная личность, модель конфликтного поведения, трудный клиент.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Типология клиентов различных учреждений социальной сферы.
2. Особенности и источники конфликтов клиентов разных видов социальных учреждений.
3. Индивидуально-личностные особенности клиентов различных учреждений

социальной сферы.

4. Мотивы обращения клиентов за помощью.
5. Модели конфликтного поведения клиентов.
6. Проблемы работы с клиентами учреждений социальной сферы: искажение информации, сопротивление клиентов, перекалывание ответственности, нарушения обещаний и др.
7. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

**Тема: Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг**

**Цель:** систематизировать и отработать основные подходы и методы профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Технологии предупреждения конфликта.
2. Технологии мониторинга предконфликтных ситуаций.
3. Использование методов прогнозирования, профилактики, диагностики и анализа конфликтов в учреждениях социальной сферы.
4. Работа с сотрудниками учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.
5. Программы, направленные на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
6. Риски возникновения повторных конфликтов. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов.
7. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как метод предотвращения конфликтов.
8. Программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.**

**Тема: Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг**

**Понятийный аппарат:** урегулирование конфликта, разрешение конфликта, конфликтологическое консультирование, переговоры, медиация, мотивация, баланс сил, коммуникативные барьеры.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликта.

2. Роль работы с конфликтами в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования, при подготовке к переговорам или медиации.

3. Возможности конфликтологического консультирования для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров и разрывов, минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации, поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта, нормализации отношений, удовлетворения потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.**

**Тема: Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон**

**Цель:** обсудить задачи и методы конфликтологического сопровождения в период после конфликта, риски возникновения повторных конфликтов и возможности их предупреждения.

**Понятийный аппарат:** после-конфликт, интересы, риски, предупреждение конфликтов, конфликтологическая компетентность, конфликтологическое просвещение.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Проблемы после-конфликтного сосуществования сторон: влияние негативного опыта, недоверие и неприятные воспоминания, поиск виноватых, отсутствие сильных эмоций и «адреналиновый голод», дополнительные нереализованные интересы и другое.
2. Риски возникновения повторных конфликтов.
3. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов.
4. Конфликтологическое просвещение: задачи, методы, особенности применения для клиентов и сотрудников учреждений социальной сферы.
5. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития, связь с конфликтологическим сопровождением.
6. Этические проблемы и трудности работы на стадии после конфликта.

#### **2.4. Описание занятий в интерактивных формах**

**Интерактивное занятие к теме: Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы**

*Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр.*

**Ролевая игра**

1. Воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.
2. Игра обучающего (в контексте данного учебного курса) назначения, вид драматического действия, участники которого действуют в рамках выбранных ими ролей, руководствуясь характером своей роли и внутренней логикой среды действия; вместе создают или следуют уже созданному сюжету.

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

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

Несмотря на осознание вымышленности роли, приобретаемый опыт вполне реален.

Ролевые игры развивают различные коммуникативные навыки, позволяют освоить разные аспекты роли конфликтолога в процессе конфликтологического сопровождения.

**Деловая игра** - метод активного обучения, в котором путем воссоздания (имитации) предметного и социального содержания какой-либо деятельности, поведения и отношений занятых в ней людей производится усвоение необходимых знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, причем это происходит быстрее и адекватнее ситуации, чем в традиционных видах обучения.

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

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

В данном курсе деловые игры имитируют ситуации конфликтологического сопровождения и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы взаимодействия с клиентами учреждений социальной сферы, освоить коммуникативные техники, эффективные на разных этапах конфликтологического сопровождения, отработать алгоритм и технологию конфликтологического сопровождения целиком и особенности их применения в разных ситуациях.

*Результатом интерактивного занятия становится освоение алгоритма конфликтологического сопровождения, совершенствование коммуникативных и других необходимых навыков и уточнение особенностей их применения в процессе конфликтологического сопровождения.*

**Интерактивное занятие к теме: Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг**

*Занятие проводится в формате круглого стола.*

**Под круглым столом** понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально - сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается

как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

Круглый стол направлен на равноправное обсуждение всеми участниками различных аспектов заявленной темы.

В учебном процессе задача круглого стола - активизировать учащихся, привлечь их к разностороннему обсуждению каких-либо сложных вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально значимым темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

Проведение круглого стола предполагает реализацию нескольких технологических стадий. Это, прежде всего, подготовительная стадия, затем дискуссионная, т.е. собственно обсуждение в рамках круглого стола, а завершать процесс может аналитическая стадия.

Студенты заранее готовятся к обсуждению обозначенной темы, формируют свое мнение, работают с информационными источниками.

Затем проводится обсуждение. Преподаватель выступает как модератор круглого стола, управляя обменом мнениями. Возможна передача роли модератора одному из студентов, пользующемуся авторитетом среди товарищей.

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по каждой теме, которые становятся основой для общего обсуждения.

*Результатом интерактивного занятия становится осознание студентами особенностей конфликтологического сопровождения сотрудников учреждений социальной сферы, понимание специфики роли конфликтологического сопровождения в реализации и совершенствовании кадровой политики организации.*

**Интерактивное занятие к теме: Тема: Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг**

*Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.*

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

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

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

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

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

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

Студенты рассматривают ситуации, когда необходимо определить риски возникновения послеконфликта, выявить его особенности и причины и предложить методы работы.

Разыгрывают разные варианты развития событий с учетом особенностей действий сторон и конфликтолога, понимания причин и механизмов действий клиентов по отношению друг к другу после конфликта, выбора адекватных ситуации методов конфликтологического сопровождения.

*Результатом интерактивного занятия становится понимание специфики конфликтологического сопровождения сторон после конфликта, развитие коммуникативной и конфликтологической компетентности конфликтолога.*

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

Встречи с приглашенными представителями ГБУ «Центр помощи семье и детям Приморского района г. Санкт-Петербурга».

Форма проведения занятия: круглый стол.

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

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

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

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
  - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

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

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

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

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

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

<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 зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

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

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

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

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

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

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);

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

### **2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Теоретико-методологической основой данного курса выступают междисциплинарные исследования в области социологии, культурологии, педагогики, психологии, конфликтологии.

Основным понятийным аппаратом и наиболее значимыми вопросами изучения данной программы являются: теоретические концепции и подходы к пониманию психологических проблем межличностных и внутригрупповых конфликтов.

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;

- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

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

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

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

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

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Работа с конфликтами получателей социальных услуг» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении курса используются следующие формы самостоятельной работы:

Типовые задания СРС:

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

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

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы — приобретение опыта активной

самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

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

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

- систематизацию и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений для эффективной подготовки к зачетам и экзаменам.

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

#### **Требования к структуре и оформлению работы.**

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

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

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

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

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, 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**

#### **Тема 1. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты**

##### **Задания к теме:**

1. Составьте таблицу, куда включите основные виды учреждений социальной сферы. Для каждой группы от 2 до 5 видов учреждений.
2. Для каждого вида учреждений социальной сферы напишите цели деятельности, основные функции и ключевых клиентов, для которых работает учреждение.
3. В следующем столбце таблицы для каждого вида учреждений социальной сферы назовите 3-5 наиболее типичных конфликтов.
4. Затем напишите наиболее вероятные причины этих конфликтов.
5. И в завершающем столбце напишите основные методы и технологии работы с этими конфликтами.

#### **Тема 2. Типичные конфликты получателей социальных услуг**

##### **Задания к теме:**

1. Назовите основные виды и формы работы с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы.
2. Каковы цели и задачи каждого из видов работы.
3. Составьте список методов работы с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы.
4. Зарисуйте схему процесса работы с получателями социальных услуг.
5. С какими проблемами может столкнуться конфликтолог в процессе работы с клиентами учреждений социальной сферы? (Минимум 3 проблемы)
6. Напишите рекомендации по работе с этими тремя проблемами для конфликтолога.
7. Законспектируйте основные этические принципы работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

#### **Тема 3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы**

##### **Задания к теме:**

1. Опишите характеристики клиентов различных типов.
2. Обозначьте особенности и источники конфликтов клиентов разных видов социальных

учреждений.

3. Перечислите индивидуально-личностные особенности клиентов различных учреждений социальной сферы.
4. Обоснуйте мотивы обращения клиентов за помощью.
5. Раскройте модели конфликтного поведения клиентов.
6. Раскройте содержание проблем работы с клиентами учреждений социальной сферы: искажение информации, сопротивление клиентов, перекалывание ответственности, нарушения обещаний и др.
7. Опишите этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

#### **Тема 4. Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг**

##### **Задания к теме:**

1. Опишите основные технологии предупреждения конфликта.
2. Перечислите технологии мониторинга предконфликтных ситуаций.
3. Раскройте методы работы с сотрудниками учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.
5. Составьте программы, направленные на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
6. Опишите риски возникновения повторных конфликтов. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов.
7. Составьте план занятий конфликтологического просвещения и развития конфликтологической компетентности сотрудников и получателей социальных услуг.

#### **Тема 5. Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг**

##### **Задания к теме:**

1. Запишите основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликтов.
2. Выберите одну из тем и запишите техники, которыми в рамках конфликтологического сопровождения подходят: для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров и разрывов, минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации, поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта, нормализации отношений, удовлетворении потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

#### **Тема 5. Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон**

##### **Задания к теме:**

1. Перечислите основные причины возникновения стадии послеконфликта.

2. С чем связаны риски возникновения повторных конфликтов после урегулирования конфликта?

3. Запишите основные методы и технологии предупреждения послеконфликтного и повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.

4. Для каждого метода (мин 4) приведите пример применения.

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

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

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 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 «Работа с конфликтами получателей социальных услуг» относится рубежный контроль (контрольная работа), промежуточная аттестация в форме экзамена 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>

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

#### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает **высокий уровень теоретических знаний**, понимает, какие причины лежат в основе конфликтов получателей социальных услуг, знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, основные положения современных теорий и методик анализа и разрешения конфликтов, основные классификации типов конфликтов, психологическую характеристику различных видов конфликтов получателей социальных услуг, феноменологию конфликтов, методы прогнозирования и профилактики конфликтов, способы управления конфликтами в социальной сфере, технологию организации конфликтологического консультирования по проблеме конфликтов, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтов получателей социальных услуг. **Грамотно выявляет** факторы и условия возникновения конфликта получателей социальных услуг, этапы эскалации конфликта, закономерности восстановления нарушенных дисфункциональных внутрисемейных отношений. **Определяет и глубоко анализирует** психологические проблемы членов семьи, инициирующие развитие семейного конфликта, может выстраивать алгоритм консультационной работы. **Эффективно применяет** в работе различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), методы анализа конфликта, психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты получателей социальных услуг, методы определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта, методы и технологии профилактики конфликтов получателей социальных услуг, и коррекции негативных последствий произошедших конфликтов, методы и технологии разрешения семейных конфликтов, **быстро** оценивает возможности восстановления нарушенных функций и разрабатывает социально-психологические программы, снижающие уровень конфликтности в системе отношений клиента, программы формирования конфликтологической компетентности. **Оптимально владеет основными навыками** сбора и анализа информации об истории развития конфликта, мониторинга предконфликтных ситуаций получателей социальных услуг, выявления, предупреждения и урегулирования семейных конфликтов, определения необходимых технологий урегулирования конфликтов, определения и применения альтернативных способов разрешения конфликтов (ADR), применений техник и методик конфликтологического консультирования систем, письменного изложения результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов. **Согласованно работает** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих конфликтологическое сопровождение получателей социальных услуг. **Адекватно оказывает** конфликтологическую помощь получателю социальных услуг. **Полно и грамотно** анализирует факторы и условия возникновения конкретного конфликта получателя социальных услуг, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта, прогнозирует варианты его развития, владеет технологиями предотвращения деструктивных последствий. **Качественно оказывает** консультативную помощь, применяет техники и методики конфликтологического консультирования по проблемам конфликтов, техники и методики выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов, техники работы с эмоциональным напряжением, построения партнерской беседы с помощью техник активного слушания, техники организации переговоров по урегулированию конфликтов, использует различные технологии, снижающие уровень конфликтности

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



получателей социальных услуг, способен к реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов, соблюдает профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога. **Владеет навыками** конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг, применения технологии медиации для разрешения конфликтов, управления процессом медиации, применения техник работы с эмоциональным напряжением.

Аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

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

Обучающийся показывает **достаточный уровень теоретических знаний**, понимает, какие понимает, какие причины лежат в основе конфликтов получателей социальных услуг, знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, владеет знаниями о типологии, феноменологии конфликтов, методах прогнозирования и профилактики конфликтов получателей социальных услуг, способах управления конфликтами в сфере семейных отношений клиента, принципах и технологиях конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности. **Не всегда выявляет** факторы и условия возникновения конфликта получателей социальных услуг, этапы эскалации конфликта, параметры стабилизации системы взаимоотношений, закономерности восстановления нарушенных дисфункциональных отношений. **Не всегда определяет** психологические проблемы членов семьи, инициирующие развитие конфликта. **В целом применяет** в работе различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), методы анализа конфликта, психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты получателей социальных услуг. **Владеет основными навыками** сбора и анализа информации о развитии конфликта, конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов получателей социальных услуг, определения необходимых технологий урегулирования конфликтов, определения и применения альтернативных способов разрешения семейных конфликтов (ADR), письменного изложения результатов анализа конкретного конфликта, оформления документации истории конфликта, составления отчета, проведения сравнительного анализа однотипных конфликтов. **Согласованно работает** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих работу с конфликтами получателей социальных услуг. **Адекватно оказывает** консультативную помощь, применяет техники и методики конфликтологического консультирования по проблемам конфликтов, техники и методики выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов, использует различные технологии, снижающие уровень конфликтности в семье, способен к реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов получателей социальных услуг, соблюдает профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога. **Не всегда полно анализирует** факторы и условия возникновения конкретного конфликта получателя социальных услуг, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития

конфликта. **Качественно оказывает** консультативную помощь, проводит подготовку к переговорам по урегулированию конфликта получателя социальных услуг. **Умеет разрабатывать и внедрять** проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах, владеет техниками работы с эмоциональным напряжением, построения партнерской беседы с помощью техник активного слушания.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся **показывает поверхностное владение** теоретическими знаниями, понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерностей в области конфликтологии социальной сферы. **Затрудняется ответить**, какие основные знает принципы, методы, которые лежат в основе организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, факторы, причины, условия конфликта получателя социальных услуг, владеет знаниями о типологии, феноменологии, динамике и особенностях конфликтов различных типов. **С трудом выявляет** закономерности восстановления нарушенных дисфункциональных отношений клиента учреждения социального обслуживания. **Неточно определяет** психологические проблемы членов семьи, инициирующие развитие конфликта. **Затрудняется применять** в работе современные методы проведения диагностики и анализа конфликта, методы психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты. **Не в полной мере владеет основными навыками** сбора и анализа информации о развитии конфликта, выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов получателей социальных услуг. **Малоэффективно работает** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих работу с конфликтами получателей социальных услуг. **Слабо анализирует** факторы и условия возникновения конкретного конфликта, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта, прогнозирует варианты его развития, владеет технологиями предотвращения деструктивных последствий для членов семьи. **Не всегда адекватно оказывает** консультативную помощь при возникновении конфликта и помощь в организации переговоров по урегулированию конфликта получателей социальных услуг. Затрудняется разработать и внедрит проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

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

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся **показывает крайне низкий уровень** владения теоретическими знаниями и понятийным аппаратом в области конфликтологии социальной сферы. **Затрудняется ответить**, какие основные факторы, причины, условия лежат в основе конфликта, не владеет знаниями о типологии, феноменологии, динамике и особенностях конфликтов различных типов. **Не может выявить** закономерности развития конфликта, способы восстановления нарушенных дисфункциональных отношений. **Не может выявить** психологические проблемы клиента, инициирующие развитие конфликта, и выстроить алгоритм консультационной работы. **Затрудняется применять** в работе современные методы проведения диагностики и анализа конфликта, психологического анализа информации и определения факторов и условий, вызывающих конфликты. **Не владеет основными навыками** сбора и анализа информации о развитии конфликта, выявления, предупреждения и урегулирования конфликтов. **Не способен**

**работать** в команде специалистов разного профиля, осуществляющих работу с конфликтами получателей социальных услуг. **Слабо** анализирует факторы и условия возникновения конкретного конфликта, предконфликтной ситуации, определяет тип конфликта и особенности развития конфликта, прогнозирует варианты его развития. **Не может оказывать** консультативную помощь и помощь в урегулировании конфликта получателей социальных услуг. **Не владеет** навыками реализации проектов и программ, направленных конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг.

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

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

#### 4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, методы работы	ПК-2, ПК-3,
Тема 2. Типичные конфликты получателей социальных услуг	ПК-2, ПК-3,
Тема 3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы	ПК-2, ПК-3,
Тема 4. Технологии профилактики и прогнозирования конфликтов получателей социальных услуг	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 5. Методы и техники работы с конфликтами получателей социальных услуг	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 6. Проблемы после-конфликтного взаимодействия сторон	ПК-2, ПК-3, ПК-5

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

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

По дисциплине «Работа с конфликтами получателей социальных услуг» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

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

написанными заключениями.

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

- устного ответа;
- письменного ответа.

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

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

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

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

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

#### **Промежуточная (итоговая) аттестация по дисциплине.**

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

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

**Промежуточная аттестация по дисциплине** проводится в виде экзамена. Каждый из студентов получает два вопроса и один кейс (практико-ориентированное задание), который должен проанализировать, предложить вариант регулирования семейного конфликта письменно и устно.

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

**Промежуточная аттестация** по дисциплине является итоговой проверкой знаний и компетенций, полученных студентом в ходе изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде экзамена. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с требованиями Положения об аттестации учебной работы студентов института.

Примерные вопросы к экзамену

1. Понятие и основные виды учреждения социальной сферы.
2. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы.
3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы.
4. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
5. Функции конфликтов в учреждениях социальной сферы.
6. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы.
7. Конфликтологическая помощь как направление работы учреждений социальной сферы
8. Работа с конфликтами получателей социальных услуг как направление работы учреждений социальной сферы
9. Виды и формы работы с клиентами учреждений социальной сферы.
10. Методы работы с клиентами учреждений социальной сферы.
11. Проблемы работы с клиентами учреждений социальной сферы:
12. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.
13. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов сотрудников учреждений социальной сферы: сотрудник - сотрудник, сотрудник - руководитель, сотрудник - клиент.
14. Роль работы конфликтолога в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
15. Роль работы конфликтолога при подготовке к переговорам или медиации.
16. Возможности конфликтолога при работе с балансом сил сторон конфликта,
17. Преодоление коммуникативных барьеров и разрывов в процессе урегулирования конфликта.
18. Методы минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации.
19. Возможности работы конфликтолога для создания и поддержания мотивации сторон к конструктивному завершению (разрешению) конфликта.
20. Методы выявления потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте сотрудников и получателей социальных услуг.
21. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках.

22. Конфликтологическое просвещение как технология предупреждения конфликтов.
23. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития.
24. Этические проблемы и трудности работы с конфликтами в учреждениях социальной сферы.
25. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта.
26. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.
27. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов.

### **Примеры практико-ориентированного задания**

#### **Ситуация 1.**

**Задание:** напишите основные задачи и составьте план работы с конфликтом для предложенного кейса.

Конфликтолог провел медиацию и помог супружеской паре договориться по конфликтным моментам расходования семейного бюджета. Стороны полностью удовлетворены договоренностями и сразу готовы их выполнять.

#### **Ситуация 2.**

**Задание:** напишите основные задачи и составьте план конфликтологического сопровождения для предложенного кейса.

К конфликтологу обратился руководитель одного из Центров помощи семье и детям. Он считает, что в коллективе начинается раскол из-за различий в подходах к работе между психологами и социальными работниками. Коллектив состоит из 23 человек. Из них 9 психологов и 14 социальных работников. Трое социальных работников держатся нейтрально и споры не вступают.

### **Примеры тестовых заданий:**

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, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.

2. На поведение оппонентов в конфликте больше всего влияет:

а) наличие явных преимуществ, силы, могущества;

б) особенности восприятия себя, ситуации и партнера;

в) уровень образования, возраст, пол и т.д.

г) погода, колебания курса валют и другие не зависящие от них факторы

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.

4. Для профилактики социально-психологических конфликтов необходимо

а) при первых признаках конфликтов необходимо принимать жесткие меры по пресечению враждебных действий;

б) конфликты возникают из-за реальной нехватки чего-либо, так что необходимо как можно полнее удовлетворять потребности - и их не будет;

в) своевременно давать людям информацию по важным для них вопросам, обучать их конструктивному поведению в конфликтах, расширять сеть служб, занимающихся социальной и психологической помощью и т.д.

г) предупреждать конфликты невозможно и бессмысленно, только зря потраченные силы и средства.

5. Основными методами работы с конфликтами являются

а) уход, уступка, соперничество, компромисс, сотрудничество;

б) исследование, диагностика, подтверждение, сожаление;

в) прогнозирование, профилактика, стимулирование, диагностика, прекращение, урегулирование, разрешение;

г) игнорирование, вытеснение, замещение, перенос, интроекция, рационализация, сублимация.

6. Медиация - это:

- а) занятие для расслабления, релаксации перед разрешением конфликта;
- б) особый тип работы руководителя, который решает возникший между его подчиненными конфликт;
- в) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;
- г) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

Конфликтологическое сопровождение - это:

- а) система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах
- б) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;
- в) особый тип работы специалиста-сопроводителя, который не оставляет конфликтующих в одиночестве и не дает им ссориться, предъявлять друг другу претензии, требовать что-либо;
- г) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

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

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

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



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

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

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

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

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

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

**Конфликтологическая компетентность** для представителей помогающих профессий, прежде всего для конфликтологов - это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Предконфликтная ситуация** - возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может

существовать от нескольких секунд до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

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

**Прогнозирование конфликта** - предвидение возможности конфликта и его возможного будущего.

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

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

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

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

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

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

**Сопrotивление** - различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим консультантом.

**Социальное учреждение** - это организация, осуществляющая социальную помощь населению; организация, созданная для осуществления социально-культурных или управленческих функций некоммерческого характера.

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

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

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

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

## РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
<b>Основная 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/477455">https://urait.ru/bcode/477455</a> (дата обращения: 07.04.2021).	+	+	+	-	+	+

2	Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469094">https://urait.ru/bcode/469094</a> (дата обращения: 07.04.2021).	-	+	+	+	-	-
<b>Дополнительная литература</b>							
1	Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Санкт-Петербург : Питер, 2019. - 528 с. - ISBN 978-5-4461-1207-4. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/344637/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/344637/reading</a> (дата обращения: 07.04.2021).	+	-	-	+	+	-
2	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473112">https://urait.ru/bcode/473112</a> (дата обращения: 07.04.2021).	-	+	-	-	-	-
3	Конфликтология в социальной работе : учебник / Л.В. Федякина. - Москва : Российский государственный социальный университет, 2020. - 432 с. - ISBN 978-5-7139-1134-8. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/351778/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/351778/reading</a> (дата обращения: 07.04.2021).			+	+	+	+

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

1. Берхов-Центр по проблемам конструктивного регулирования конфликтов [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.berghof-center.org>
2. Сайт международной ассоциации конфликтологов [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.confstud.ru>

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (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)