

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
доктор педагогических наук, профессор кафедры
теории и технологии социальной работы

С.С. Лебедева

«10» июня 2021

Рабочая программа дисциплины

МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

по образовательной программе 39.04.02 Социальная работа

«Инновационные практики в социальной сфере»

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

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

МЕТОДЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Цель изучения дисциплины: формирование системного взгляда на роль, причины и особенности протекания конфликтов в социальных организациях; развитие практических знаний, умений и навыков в области профилактики конфликтов в социальных организациях.

Задачи дисциплины:

1. Охарактеризовать подходы, методы и технологии профилактики конфликтов в социальных организациях;
2. Сформировать понятийный аппарат в области конфликтов в социальных организациях;
3. Развить практические навыки применения технологий профилактики конфликтов в социальных организациях.

Содержание дисциплины:

Основные виды конфликтов в социальных организациях.

Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации.

Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

Внедрение программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель – формирование системного взгляда на роль, причины и особенности протекания конфликтов в социальных организациях; развитие практических знаний, умений и навыков в области профилактики конфликтов в социальных организациях.

Задачи:

1. Охарактеризовать подходы, методы и технологии профилактики конфликтов в социальных организациях;
2. Сформировать понятийный аппарат в области конфликтов в социальных организациях;
3. Развить практические навыки применения технологий профилактики конфликтов в социальных организациях.

В случае успешного освоения дисциплины обучающиеся **должны:**

знать:

- особенности и источники конфликтов в социальных организациях;
- роль (функции) конфликтов в социальных организациях;
- основные принципы прогнозирования и профилактики конфликтов в социальных организациях;
- возможности и ограничения применения технологий профилактики конфликтов в социальных организациях.

уметь:

- анализировать противоречия в социальных организациях для прогноза возникновения конфликтов и оценки их конфликтного потенциала;
- организовывать работу с конфликтами в социальных организациях и учреждениях;
- использовать современные технологии работы с конфликтами для управления их развитием и профилактики деструктивных форм конфликтов в социальных организациях.

иметь навыки:

- прогнозирования конфликтов в организациях социальной сферы;
- разработки и внедрения мероприятий для профилактики конфликтов в социальных организациях;
- минимизации последствий деструктивных конфликтов в социальных организациях.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах									
	В зачед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								Промежуточная аттестация (экзамен)
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах		
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации			
Очная	4	108	144	88	56	52	16	36	-	-	20	4	
Заочная	4	108	144	124	20	16	-	-	16	-	6	4	

* 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

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС и ОПОП)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
с УК-1 по УК-6, с ОПК-1 по ОПК-4, с ПК-1 по ПК-10	- способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5) - способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций (ОПК-2).

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятии лекционного типа	Общее кол-во часов на занятии семинарского типа	
			Всего	Интерактивные формы
Тема 1. Основные виды конфликтов в социальных организациях.	8	2	6	-
Тема 2. Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации.	8	4	4	-
Тема 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.	8	2	6	6
Тема 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.	8	2	6	6
Тема 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.	10	4	6	4
Тема 6. Внедрение программ профилактики конфликтов в социальных организациях.	10	2	8	4
Итого:	52	16	36	20

Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее кол-во аудиторных часов	Групповые консультации	Общее кол-во часов на занятии семинарского типа	
			Неинтерактивные формы	Интерактивные формы
Тема 1. Основные виды конфликтов в социальных организациях	2	2	-	-
Тема 2. Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации.	2	2	-	-
Тема 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.	2	2	-	2
Тема 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.	4	4	-	2
Тема 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.	4	4	-	2
Тема 6. Внедрение программ профилактики конфликтов в социальных организациях.	2	2	-	-
Итого:	16	16	-	6

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Основные виды и особенности конфликтов в социальных организациях.

Основные типы и виды конфликтов в социальных организациях. Конструктивные и деструктивные конфликты. Конфликты в трудовом коллективе организации. Конфликты в управлении социальной организации. Конфликты адаптации. Конфликты ответственности. Межличностные конфликты и конфликты малых групп в социальной организации. Особенности конфликтов клиентов и с клиентами в разных типах социальных организаций.

Тема 2. Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации.

Источники конфликтов в социальной организации. Факторы и условия возникновения конфликтов в социальной организации. Коммуникативные конфликтогены. Принципы и закономерности социальных конфликтов. Функции конфликтов. Влияние конфликтов на социальную организацию. Динамика конфликта: основные этапы эскалации конфликта, их особенности, индикаторы эскалации конфликта.

Тема 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Направления работы с конфликтами в коллективе социальной организации. Диагностика конфликтов сотрудников социальных организаций. Мониторинг индикаторов конфликтов. Принципы наблюдения. Точечные опросы. Диагностирующие интервью. Анализ документов. Анализ управленческих действий. Мониторинг мобильности и текучести персонала. Другие методы мониторинга.

Тема 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Направления работы с конфликтами клиентов социальной организации. Конфликты клиентов и особенности реагирования на них. Конфликтологическая помощь клиентам социальной организации. Конфликты сотрудников социальной организации с клиентами. Основные причины, особенности. Эффективное поведение в конфликте с клиентом. Работа с жалобами клиентов, как формой проявления конфликта.

Тема 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в социальной сфере. Технологии стресс-менеджмента, профилактики выгорания, личностного роста и работы с внутренними кризисами, другие возможности.

Технологии работы с персоналом как основа профилактики конфликтов в трудовых коллективах социальных организаций.

Профилактика социальных конфликтов. Программы развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия и совершенствования

коммуникативной компетентности, социальной компетентности, освоения навыков интегративных переговоров и медиации сотрудников социальных организаций.

Тема 6. Внедрение программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

Виды и формы программ профилактики конфликтов. Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов в социальных организациях. Специфика социальных организаций разного типа и ее влияние на подготовку и реализацию программ профилактики конфликтов.

Сопrotивление при внедрении программ профилактики конфликтов в социальных организациях и методы работы с ним.

Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинар 1. Основные виды и особенности конфликтов в социальных организациях.

Цель: обсудить основные виды конфликтов в социальных организациях, их специфику и особенности проявления.

Понятийный аппарат: конфликт, социальная организация, конструктивные конфликты, деструктивные конфликты.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные типы и виды конфликтов в социальной организации.
2. Конструктивные и деструктивные конфликты и методы работы с ними.
3. Конфликты в трудовом коллективе организации.
4. Конфликты в управлении социальной организации.
5. Конфликты адаптации.
6. Конфликты ответственности.
7. Межличностные конфликты в социальной организации
8. Конфликты малых групп в социальной организации.
9. Особенности конфликтов клиентов социальных организаций.
10. Конфликты с клиентами в социальных организациях

Семинар 2. Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации.

Цель: рассмотреть функции, причины, факторы и условия возникновения конфликтов в социальных организациях, особенности их эскалации

Понятийный аппарат: закономерности конфликта, конфликтогены, эскалация конфликта, индикаторы конфликта

Вопросы для обсуждения:

1. Источники конфликтов в социальной организации.
2. Факторы и условия возникновения конфликтов в социальной организации.
3. Принципы и закономерности социальных конфликтов.
4. Коммуникативные конфликтогены.
5. Функции конфликтов в социальных организациях.
6. Влияние конфликтов на социальную организацию.
7. Динамика конфликта: основные этапы эскалации конфликта, их особенности.
8. Индикаторы эскалации конфликта.

Семинар 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Цель: определить особенности и основные направления работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Понятийный аппарат: диагностика, индикаторы конфликта, мониторинг, наблюдение, опрос, интервью, анализ документов, текучесть персонала.

Вопросы для обсуждения:

1. Направления работы с конфликтами в коллективе социальной организации.
2. Диагностика конфликтов сотрудников социальных организаций.
3. Мониторинг индикаторов конфликтов.
4. Принципы наблюдения за конфликтами в коллективе.
5. Точечные опросы конфликтности коллектива.
6. Диагностирующие интервью.
7. Анализ документов при работе с конфликтами в социальных организациях.
8. Анализ управленческих действий.
9. Мониторинг мобильности и текучести персонала.

Семинар 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Цель: определить особенности и основные направления работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Понятийный аппарат: клиент, конфликтологическая помощь, эффективное поведение в конфликте, жалоба

Вопросы для обсуждения:

1. Направления работы с конфликтами клиентов социальной организации.
2. Конфликты клиентов и особенности реагирования на них сотрудниками социальных организаций.
3. Конфликтологическая помощь клиентам социальной организации.

4. Конфликты сотрудников социальной организации с клиентами. Основные причины, особенности.

5. Эффективное поведение в конфликте с клиентом.

6. Работа с жалобами клиентов, как формой проявления конфликта.

Семинар 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

Цель: освоить основные технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

Понятийный аппарат: конфликт, профилактика, технология, стресс-менеджмент, конфликтологическая компетентность

Вопросы для обсуждения:

1. Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в социальной сфере.

2. Технологии стресс-менеджмента как профилактика конфликтов.

3. Технологии предупреждения профессионального выгорания как профилактика конфликтов.

4. Технологии личностного роста и работы с внутренними кризисами как профилактика конфликтов

5. Технологии работы с персоналом как основа профилактики конфликтов в трудовых коллективах социальных организаций.

6. Программы развития конфликтологической компетентности сотрудников социальных организаций.

7. Программы повышения эффективности взаимодействия и совершенствования коммуникативной компетентности сотрудников социальных организаций.

8. Программы развития социальной компетентности сотрудников социальных организаций.

9. Программы освоения навыков интегративных переговоров и медиации сотрудниками социальных организаций.

Семинар 6. Внедрение программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

Цель: познакомить студентов с особенностями внедрения программ профилактики конфликтов

Понятийный аппарат: конфликт, программа профилактики, сопротивление внедрению, критерии эффективности

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и формы программ профилактики конфликтов.

2. Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов.

3. Причины и формы сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

4. Методы работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов.

5. Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

2.4. Описание занятий в интерактивных формах

Интерактивное занятие к теме 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Цель: определить особенности и основные направления работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Занятие проводится в форме групповой дискуссии с элементами моделирования ситуации.

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

- способ организации совместной деятельности с целью интенсификации процесса принятия решения в группе;

- 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 наличие и характер конфликта в коллективе социальной организации, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы.

Разыгрывают разные варианты развития событий без вмешательства в развитие конфликта и через разные формы урегулирования конфликтов. Делаются выводы о причинах конфликта, особенностях его эскалации, влиянии на эффективность работы коллектива, возможностях профилактики таких конфликтов.

Результатом интерактивного занятия становится понимание причин и особенностей конфликтов в коллективе социальной организации, области применимости различных методов работы с конфликтами, их возможностей и ограничений, а также формирование базовых умений работы с конфликтами коллективе.

Интерактивное занятие к теме 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Цель: определить особенности и основные направления работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Занятие проводится в форме серии деловых и ролевых игр.

Ролевая игра

– воспроизведение действий и отношений других людей или персонажей какой-либо истории, как реальной, так и выдуманной.

– игра обучающего назначения (в контексте данного учебного курса) – 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 и другие важные для работы с конфликтом навыки.

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 необходимого знания и выработка устойчивых навыков в данном виде деятельности, при чем 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 занятии деловые игры имитируют различные ситуации конфликтов клиентов социальной организации и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы работы с ними.

Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник, применимых в процессе урегулирования и разрешения конфликтов клиентов социальной организации.

Интерактивное занятие к теме 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

Цель: освоить основные технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

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 каждому вопросу, важному для освоения темы, которые выступают основой для общего обсуждения.

Результатом интерактивного занятия становится понимание возможностей профилактики конфликтов в социальных организациях.

2.5. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

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:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

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

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к 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

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 (профилактики конфликтов в социальных учреждениях).

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 – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

Для ряда семинарских занятий - конференц-зал для мини-конференций и круглых столов, психологических тренингов и проведения переговоров, психологических тренингов и медиации;

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

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях» является одним из базовых компонентов 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.

Формы выполнения студентами самостоятельной работы могут быть разнообразны: как выполнение ряда заданий по темам, предложенным преподавателем, так и выполнение индивидуальных творческих заданий (в согласовании с преподавателем): составление библиографии, картотеки статей по определенной теме; составление опорных схем для осмысления и структурирования учебного материала; создание электронных презентаций; выступления на научно-практических конференциях и мн. др.

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.psycwork.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. Основные виды и особенности конфликтов в социальных организациях.

Задание к теме:

1. Назовите основные типы и виды конфликтов в социальных организациях и приведите примеры.

2. Рассмотрите проявления конструктивных и деструктивных конфликтов в разных типах социальных организаций.

3. Опишите основные сходства и различия конфликтов в коллективе организации и конфликтов клиентов и с клиентами в разных типах социальных организаций.

Тема 2. Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации.

Задание к теме:

1. Составьте список основных источников конфликтов в социальной организации.

2. Рассмотрите примеры конфликтов, вызванных различными факторами возникновения конфликтов в социальной организации.

3. Опишите принципы и закономерности социальных конфликтов в разных типах социальных организаций.

4. Назовите основные и дополнительные функции конфликтов социальных организациях. Приведите примеры конфликтов, выполняющих разные функции (4-5 примеров).

5. Рассмотрите влияние конфликтов на социальную организацию.

6. Назовите основные этапы эскалации конфликта, их особенности, перечислите индикаторы для каждого этапа эскалации конфликта.

Тема 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

Задание к теме:

1. Представить в свободной форме принципы и закономерности любого из названных ниже социальных конфликтов в социальных учреждениях: конфликты адаптации; конфликты взаимодействия (буллинг и моббинг);

2. Назовите основные направления работы с конфликтами в коллективе социальной организации.

3. Нарисуйте алгоритм диагностики конфликтов сотрудников социальных организаций.
4. Проведите диагностику одного конфликта сотрудников социальных организаций
5. Примените для сбора информации о конфликте и опишите свой опыт применения любого из названных ниже методов: наблюдение, опрос, анкетирование, диагностирующие интервью, анализ документов, анализ управленческих действий, мониторинг мобильности и текучести персонала.

Тема 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации.

Задание к теме:

1. Опишите основные направления работы с конфликтами клиентов социальной организации.
2. Определите, чем могут быть вызваны конфликты клиентов
3. Предложите, как сотрудник организации может воздействовать на конфликты клиентов
4. В чем особенности конфликтологической помощи клиентам социальной организации.
5. Рассмотрите (в виде таблицы) основные конфликты сотрудников социальной организации с клиентами. Их причины, особенности.
6. Предложите рекомендации по эффективному поведению сотрудников социальных организаций в конфликте с клиентом.
7. Напишите алгоритм работа с жалобами клиентов для 2-3 разных типах социальных организаций

Тема 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях.

Задания к теме:

1. Составить перечень основных технологий профилактики внутренних и внешних конфликтов в социальной сфере;
2. Подробно представить программу профилактики каких-либо внутренних конфликтов;
3. Рассмотрите 2-3 технологии работы с персоналом как основу профилактики конфликтов в коллективах социальных организаций;
4. Охарактеризовать принципы и подходы к профилактике межличностных конфликтов в социальных организациях.

Тема 6. Внедрение программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

Задание к теме:

1. Сформулировать принципы разработки программ профилактики конфликтов в социальных организациях.
2. Составить схему видов и форм программ профилактики конфликтов в социальных организациях;

3. Охарактеризовать причины сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в социальных организациях;

4. Предложить методы работы с сопротивлением внедрению программ профилактики конфликтов (5-6 методов и обосновать).

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента является оценка сформированности компетенций.

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Разделом 4 об аттестации учебной работы студентов института.

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.

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Профилактика конфликтов в социальных учреждениях» относится рубежный контроль, итоговая 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;

- владение практикой применения методов профилактики конфликтов в социальных учреждениях.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

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 «Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), 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 компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Компетенции по дисциплине
Тема 1. Основные виды конфликтов в социальных организациях	УК-5, ОПК-2
Тема 2. Источники, функции, динамика конфликтов в социальной организации	УК-5, ОПК-2
Тема 3. Особенности работы с конфликтами в коллективе социальной организации	УК-5, ОПК-2
Тема 4. Особенности работы с конфликтами клиентов социальной организации	УК-5, ОПК-2
Тема 5. Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях	УК-5, ОПК-2

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

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

По дисциплине «Технологии профилактики конфликтов в социальных организациях» 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, на которые должен ответить письменно и устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, предложением подхода, стратегии и тактики профилактики конфликтов в социальных организациях.

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 экзамену

1. Основные типы и виды конфликтов в социальной организации.
2. Источники конфликтов в социальной организации.
3. Факторы и условия возникновения конфликтов в социальной организации.
4. Принципы и закономерности социальных конфликтов.
5. Функции конфликтов в социальных организациях.
6. Конструктивные и деструктивные конфликты и методы работы с ними.
7. Конфликты в трудовом коллективе организации.
8. Конфликты в управлении социальной организации.
9. Конфликты адаптации.
10. Конфликты ответственности.
11. Межличностные конфликты в социальной организации
12. Конфликты малых групп в социальной организации.
13. Особенности конфликтов клиентов социальных организаций.
14. Конфликты с клиентами в социальных организациях
15. Коммуникативные конфликтогены.
16. Влияние конфликтов на социальную организацию.
17. Динамика конфликта: основные этапы эскалации конфликта, их особенности.
18. Индикаторы эскалации конфликта.
19. Направления работы с конфликтами в коллективе социальной организации.
20. Методы диагностики конфликтов сотрудников социальных организаций.
21. Направления работы с конфликтами клиентов социальной организации.
22. Конфликтологическая помощь клиентам социальной организации.

23. Конфликты сотрудников социальной организации с клиентами. Основные причины, особенности.

24. Эффективное поведение в конфликте с клиентом.

25. Работа с жалобами клиентов, как формой проявления конфликта.

26. Общие технологии профилактики конфликтов в социальной сфере.

27. Технологии стресс-менеджмента как профилактика конфликтов.

28. Технологии предупреждения профессионального выгорания как профилактика конфликтов.

29. Технологии личностного роста и работы с внутренними кризисами как профилактика конфликтов

30. Технологии работы с персоналом как основа профилактики конфликтов в трудовых коллективах социальных организаций.

31. Программы развития конфликтологической компетентности сотрудников социальных организаций.

32. Программы повышения эффективности взаимодействия и совершенствования коммуникативной компетентности сотрудников социальных организаций.

33. Программы освоения навыков интегративных переговоров и медиации сотрудниками социальных организаций.

34. Виды и формы программ профилактики конфликтов.

35. Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов.

36. Причины и формы сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

37. Методы работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов.

38. Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в социальных организациях.

Пример практико-ориентированного задания

Клиент-инвалид, которому работник социальной службы доставляла продукты, помогала следить за чистотой в доме и гигиеной, обвинил ее в утаивании части продуктов и питания за счет инвалида. Требуется материальной компенсации. Социальный работник помогает этому клиенту уже 3 года, и до сих пор проблем не было. Она считает это заявление мстостью за отказ свозить клиента на ярмарку, куда тот очень хотел попасть. Но ярмарка проходила в выходной день и у социального работника были свои планы на это время.

Вопросы к ситуации:

1. Определите тип конфликта и этап его развития.

2. Каковы возможные причины конфликта?
3. Предложите последовательность действий по прекращению конфликта.
4. Что можно сделать для профилактики таких конфликтов в дальнейшем?

Примеры тестовых заданий:

1. Под конфликтом понимают

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

б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием 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. Конфликт в организации -

а) возникновение в организации неприятного инцидента, вызванного каким-либо фактором;

б) конфликт из-за несовпадения, противоречия интересов, целей, позиций людей и групп и влияющие на эффективность деятельности организации.

в) отсутствие взаимопонимания между людьми или группами людей, склоки, интриги, карьерные войны;

г) выяснение отношений.

3. Деструктивное развёртывание конфликта, когда противоречие постепенно углубляется, отношение между сторонами ухудшаются вплоть до невозможности конструктивного завершения конфликта, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга.

а) эскалация конфликта

б) негативное отношение

в) критическая ситуация

г) неэтичное поведение.

4. Исследование проявлений, причин и особенностей конфликтов между людьми и группами, направленное на определение структуры конфликта, этапа его эскалации, степени конструктивности и направлений развития

а) Урегулирование конфликта

б) Прекращение конфликта

- в) Разрешение конфликта
- г) Диагностика конфликта
- 5. Предотвращение нежелательных конфликтов
- а) Завершение конфликта
- б) Прекращение конфликта
- в) Профилактика конфликта
- г) Диагностика конфликта

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.

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.

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

Критическая ситуация – это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

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.

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. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

Оппоненты, или стороны, или субъекты конфликтного взаимодействия – это непосредственные участники конфликта (люди, малые групп, 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.

Предконфликтная ситуация – возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) 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.

Соппротивление – различные по характеру действия, направленные на задержку или полное прекращение ее решения проблемы, внедрения инновации, программы, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые отдельными людьми или группами людей (например, сотрудниками организации).

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.

Социальный конфликт – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

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
Основная литература							
1	Иванова, О. А. Конфликтология в социальной работе: учебник и практикум для вузов / О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 282 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-03870-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/450238	+	+	+	+	+	+
2	Кашапов, М. М. Психологическое консультирование [Электронный ресурс] : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. – М. : Юрайт, 2019. – 157 с. – Режим доступа : https://biblio-online.ru/book/psihologicheskoe-konsultirovanie-437154	+	+	+	+	+	
3	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 204 с. – (Авторский учебник). – ISBN 978-5-534-06474-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://biblio-online.ru/bcode/438366			+	+		+
Дополнительная литература							
1	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная [Электронный ресурс]: учебник и практикум для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 395 с. – Режим доступа: https://biblio-online.ru/bcode/428322	+	+		+		
2	Консультирование и коучинг персонала в организации [Электронный ресурс]: учебник и практикум / Н. В. Антонова [и др.]; под ред. Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. – М. : Юрайт, 2019. – 370 с. – Режим доступа : https://biblio-online.ru/book/konsultirovanie-i-kouching-personala-v-organizacii-436457		+		+		+
3	Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: СПбГИПСР, 2019. – 237 с. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jrbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%3E&bns_string=IBIS		+		+	+	+

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.

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

East View [Электронный ресурс]: information services. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> . – Загл. с экрана.

Ibooks.ru [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://ibooks.ru> – Загл. с экрана.

Гарант [Электронный ресурс]: информационно-правовое обеспечение. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <http://cloud.garant.ru/#/startpage:0> . – Загл. с экрана.

Отечественный журнал социальной работы [Электронный ресурс]: научно-теоретический и научно-методический журнал. – Электрон. текстовые дан. – (Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU). – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=27671> . – Загл. с экрана.

Электронная библиотека СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 – Загл. с экрана.

Электронный каталог библиотеки СПБГИПСР [Электронный ресурс]. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 . - Загл. с экрана.

ЮРАЙТ [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/> – Загл. с экрана.

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)