

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 педагогических наук,

доцент кафедры теории и технологии

социальной работы

Ю.Ю. Платонова

«10» июня 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ПРАКТИКУМ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ**

по образовательной программе 39.03.02 Социальная работа

«Социальная работа в системе социального обслуживания населения»

Разработчик: к.экон.н, доцент Сатикова Светлана Валентиновна

Санкт-Петербург

2021

## **РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины**

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины.**

#### **ПРАКТИКУМ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ**

##### **Цель изучения дисциплины:**

Формирование у студентов базовых навыков работы с конфликтами и умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций

##### **Задачи курса:**

1. Углубить понимание факторов, условий возникновения и особенностей протекания конфликтов различных типов.
2. Научить выявлять и структурировать индикаторы конфликтов разных видов для идентификации вида конфликта и оценки уровня его эскалации.
3. Рассмотреть особенности применения основных подходов и методов к работе с конфликтами.
4. Сформировать базовые навыки эффективного поведения в различных типах конфликтов, с которыми социальный работник может сталкиваться в своей профессиональной деятельности.

##### **Содержание дисциплины:**

Принципы работы с конфликтами.

Специфика межличностных конфликтов.

Конфликты малых групп.

Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов

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

**Цель** - формирование у студентов базовых навыков работы с конфликтами и умений пользоваться современными технологиями и подходами к разрешению и управлению различными типами противоречий, сложных ситуаций

##### **Задачи:**

1. Углубить понимание факторов, условий возникновения и особенностей протекания конфликтов различных типов.
2. Научить выявлять и структурировать индикаторы конфликтов разных видов для идентификации вида конфликта и оценки уровня его эскалации.
3. Рассмотреть особенности применения основных подходов и методов к работе с конфликтами.
4. Сформировать базовые навыки эффективного поведения в различных типах конфликтов, с которыми социальный работник может сталкиваться в своей профессиональной деятельности.

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

##### **знать:**

- факторы и условия возникновения конфликтов;
- основные подходы к работе с конфликтами разных типов и уровней;

– принципы эффективного поведения и эффективной коммуникации в сложных и конфликтных ситуациях.

**уметь:**

– прогнозировать возникновение конфликтов;  
 – проводить диагностику конфликта и оценку конфликтного потенциала;  
 – использовать современные технологии работы с конфликтами для управления их развитием, профилактики, прекращения, урегулирования, разрешения.

**иметь навыки:**

– прогнозирования конфликтов;  
 – применения отдельных методов профилактики конфликтов;  
 – диагностики социальных и социально-психологических конфликтов разных видов;  
 – использовать базовые методы и технологии урегулирования и разрешения деструктивных конфликтов.

### 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 зач.ед.	В астрон. часах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем								Промежуточная аттестация (зачет)
					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	2	54	72	38	34	32	12	20	-	-	10	2	
Очно-заочная	2	54	72	48	24	22	10	12	-	-	8	2	
Заочная	2	54	72	62	10	8	-	-	8	-	4	2	

\* 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)
УК- 1 – УК-8 ОПК-1– ОПК-4 ПК-1– ПК-6	– способен описывать социальные явления и процессы на основе анализа и обобщения профессиональной информации, научных теорий, концепций и актуальных подходов (ОПК-2); – способен к проведению оценки обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности граждан, определению индивидуальных потребностей граждан в предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи (ПК-1)

**РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины**

**2.1. Учебно-тематический план дисциплины**

**Очная форма обучения**

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Принципы работы с конфликтами.	8	4	4	2
Тема 2. Специфика межличностных конфликтов.	8	2	6	2
Тема 3. Конфликты малых групп.	8	2	6	2
Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.	8	4	4	4
<b>Итого:</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

**Очно-заочная форма обучения**

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Общее кол-во часов на занятия лекционного типа	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Принципы работы с конфликтами.	4	4	-	-
Тема 2. Специфика межличностных конфликтов.	6	2	4	2
Тема 3. Конфликты малых групп..	6	2	4	2
Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.	6	2	4	4
<b>Итого:</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

### Заочная форма обучения

Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)	Общее количество аудиторных часов	Групповые консультации	Общее кол-во часов на занятия семинарского типа	
			Всего	Из них интерактивные формы
Тема 1. Принципы работы с конфликтами.	2	-	-	-
Тема 2. Специфика межличностных конфликтов.	2	-	-	-
Тема 3. Конфликты малых групп..	2	-	-	-
Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.	2	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	-	-	-

### 2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

#### Тема 1. Принципы работы с конфликтами.

Виды и функции конфликтов. Принципы и аксиомы работы с конфликтами. Конфликтогены. Основные подходы к работе с конфликтами. Эффективное поведение в конфликте. Формирование конфликтологической компетентности.

#### Тема 2. Специфика межличностных конфликтов.

Межличностные конфликты: виды, особенности, значение. Индикаторы межличностных конфликтов. Анализ причин возникновения и динамики межличностных конфликтов. Экспресс-методы реагирования на межличностные конфликты. Методы работы с межличностными конфликтами.

#### Тема 3. Конфликты малых групп.

Виды и формы конфликтов малых групп. Функции конфликтов в группе. Индикаторы конфликтов малых групп. Анализ причин возникновения и динамики конфликтов малых групп. Моббинг и буллинг как деструктивные формы конфликтов в малой группе. Семья как малая группа. Основные виды и причины семейных конфликтов. Методы работы с конфликтами малых групп.

#### Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.

Задачи предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов. Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов. Принципы стимулирования и конструирования конструктивных конфликтов. Подходы к диагностике конфликтов. Технологии прекращения, урегулирования и разрешения социальных конфликтов.

### 2.3. Описание занятий семинарского типа

#### Семинар 1. Тема 1. Принципы работы с конфликтами.

**Цели:** определить характеристики эффективного поведения в конфликте. Развить понимание студентами принципов работы с конфликтами.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и функции социальных конфликтов.
2. Принципы и аксиомы работы с конфликтами.
3. Конфликтогены: понятие, виды, характеристики.
4. Основные подходы к работе с конфликтами.
5. Эффективное поведение в конфликте.
6. Формирование конфликтологической компетентности.

**Семинар 2. Тема 2. Специфика межличностных конфликтов.**

**Цель:** развить навыки работы с межличностными конфликтами.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Межличностные конфликты: виды, особенности, значение.
2. Индикаторы межличностных конфликтов.
3. Анализ причин возникновения и динамики межличностных конфликтов.
4. Экспресс-методы реагирования на межличностные конфликты.
5. Методы работы с межличностными конфликтами.

**Семинар 3. Тема 3. Конфликты малых групп.**

**Цель:** расширить понимание и сформировать навыки работы с конфликтами малых групп.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и формы конфликтов малых групп.
2. Функции конфликтов в группе.
3. Индикаторы конфликтов малых групп.
4. Анализ причин возникновения и динамики конфликтов малых групп.
5. Моббинг и буллинг: понятия, причины, проявления, последствия.
6. Конструктивные конфликты развития и творчества в малой группе.
7. Семейные конфликты как конфликты в малой группе: виды, причины, особенности.
8. Методы работы с конфликтами малых групп.

**Семинар 4. Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.**

**Цель:** развить умения и навыки работы с конфликтами

**Вопросы для обсуждения:**

1. Методы работы с социальными конфликтами.
2. Технологии прогнозирования конфликтов.
3. Программы профилактики социальных конфликтов.
4. Стимулирование конфликтов: обоснование, методы, техника безопасности.

5. Конструирование конструктивных конфликтов: обоснование, методы, техника безопасности.

6. Подходы к диагностике конфликтов.
7. Методы диагностики конфликтов.
8. Карта конфликта как инструмент диагностики и анализа.
9. Технологии прекращения социальных конфликтов.
10. Методы урегулирования конфликтов.
11. Способы разрешения социальных конфликтов.
12. Медиация как технология работы с конфликтами.

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

##### **Интерактивное занятие к теме 1. Принципы работы с конфликтами.**

**Цели:** определить характеристики эффективного поведения в конфликте. Развить понимание студентами принципов работы с конфликтами.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и функции социальных конфликтов.
2. Принципы и аксиомы работы с конфликтами.
3. Конфликтогены: понятие, виды, характеристики.
4. Основные подходы к работе с конфликтами.
5. Эффективное поведение в конфликте.
6. Формирование конфликтологической компетентности.

##### **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.

### **Интерактивное занятие к теме 2. Специфика межличностных конфликтов.**

**Цель:** развить навыки работы с межличностными конфликтами.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Межличностные конфликты: виды, особенности, значение.
2. Индикаторы межличностных конфликтов.
3. Анализ причин возникновения и динамики межличностных конфликтов.
4. Экспресс-методы реагирования на межличностные конфликты.
5. Методы работы с межличностными конфликтами.

**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 (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 и другие важные для консультанта 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 необходимых 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 межличностных конфликтов и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы работы с ними. Отработать подходы к анализу межличностных конфликтов. Выработать навыки применения экспресс-методов работы с межличностными конфликтами.

**Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник, применимых в процессе работы с межличностными конфликтами.**

### **Примеры игр и упражнений.**

#### 1. Такси.

Участники разбиваются на пары и получают следующую инструкцию:

*Вы выходите поздно вечером из (кино) театра и вам абсолютно необходимо как можно быстрее уехать. Вы видите, как в нескольких метрах от вас останавливается такси и водитель приоткрывает дверь, чтобы пригласить пассажира. Вы подходите к такси одновременно с другим человеком (это ваш партнер по игре). Ему тоже срочно нужно ехать, но в другую сторону. Вам нужно решить, кто из вас поедет на этом такси. Никто не хочет уступить сразу.*

*У вас есть 5 минут, чтобы договориться.*

*Затем обсуждается, какое поведение было наиболее эффективным.*

#### 2. Скамейка.

Участники получают следующую инструкцию:

*Один игрок садится на скамейку и занимает ее всю багажом, при этом ведет себя довольно агрессивно, отстаивая свою территорию. Задача остальных по очереди подходить к нему и пытаться сесть на скамейку, используя различные методы.*

*Преподаватель следит за тем, чтобы участники находились в рамках игры и не перешли к реальным конфликтам.*

*Затем обсуждается, какое поведение было наиболее эффективным, что можно сделать еще.*

#### 3. Гавайи.

Участники разбиваются на тройки и получают следующую инструкцию:

1. *Вы на троих случайно выиграли билет на Гавайи.*

2. *Билет только на одного человека, и его нельзя продать, обменять, полететь всем вместе и т. д.*

3. *Решите, пожалуйста, кто из вас полетит, и почему.*

*Затем обсуждается, какое поведение было наиболее эффективным.*

### **Интерактивное занятие к теме 3. Конфликты малых групп.**

**Цель:** расширить понимание и сформировать навыки работы с конфликтами малых групп.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Виды и формы конфликтов малых групп.
2. Функции конфликтов в группе.
3. Индикаторы конфликтов малых групп.
4. Анализ причин возникновения и динамики конфликтов малых групп.
5. Моббинг и буллинг: понятия, причины, проявления, последствия.
6. Конструктивные конфликты развития и творчества в малой группе.
7. Семейные конфликты как конфликты в малой группе: виды, причины, особенности.
8. Методы работы с конфликтами малых групп.

**Семинар** – это система докладов-презентаций заранее назначенных спикеров по определенной теме. Может продолжаться от нескольких часов до нескольких дней.

Темами выступлений на данном семинаре являются вопросы для обсуждения по проблематике конфликтов малых групп.

**Доклад (презентация)** – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение определенной темы, вопроса программы. Доклад может быть представлен различными участниками процесса обучения, направлен на более глубокое изучение студентами лекционного материала или рассмотрения вопросов для дополнительного изучения.

После выступления есть место для дискуссии и обсуждения возникающих у участников вопросов.

Затем участники разбиваются на микрогруппы по 3-5 человек и работают в режиме мозгового штурма.

Их цель - искать способы применения новых знаний в работе с конфликтами малых групп.

**Мозговой штурм** (мозговая атака, англ. brainstorming) – оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных.

Критика исключается: на стадии генерации идей высказывание любой критики в адрес авторов идей (как своих, так и чужих) не допускается. Работающие в интерактивных группах должны быть свободны от опасений, что их будут оценивать по предлагаемым ими идеям. Приветствуется свободный полет фантазии

На следующем этапе участников просят развивать идеи, предложенные другими, например комбинируя элементы двух или трех предложенных идей.

На завершающем этапе производится отбор лучшего решения, исходя из экспертных оценок.

Затем каждая группа представляет свои предложения по профилактике и урегулированию конфликтов в малых группах.

#### **Интерактивное занятие к теме 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.**

**Цель:** развить умения и навыки работы с конфликтами

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Методы работы с социальными конфликтами.
2. Технологии прогнозирования конфликтов.
3. Программы профилактики социальных конфликтов.
4. Стимулирование конфликтов: обоснование, методы, техника безопасности.
5. Конструирование конструктивных конфликтов: обоснование, методы, техника безопасности.
6. Подходы к диагностике конфликтов.
7. Методы диагностики конфликтов.
8. Карта конфликта как инструмент диагностики и анализа.
9. Технологии прекращения социальных конфликтов.
10. Методы урегулирования конфликтов.
11. Способы разрешения социальных конфликтов.
12. Медиация как технология работы с конфликтами.

#### **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, выявить его особенности и предложить методы работы. Разыгрывают разные формы интервенций и урегулирования конфликтов.

## **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 кафедрой 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 кафедра обеспечивает:

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 кафедры, 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**

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуро-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 (конфликтологии).

## **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 «Практикум по разрешению конфликтов» 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.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. Принципы работы с конфликтами.**

##### **Задания:**

1. Рассмотреть основные виды и функции конфликтов.
2. Записать принципы и аксиомы работы с социальными конфликтами.
3. Назвать основные группы конфликтогенов.
4. Раскрыть преимущества и недостатки четырех базовых подходов к работе с конфликтами.
5. Описать эффективное поведение в конфликте.
6. Оценить классические стили поведения в конфликте К.Томаса по их эффективности для предупреждения и завершения межличностных конфликтов.
7. Предложить методы формирования эффективного поведения в конфликте.
8. Законспектировать основные элементы конфликтологической компетентности.

#### **Тема 2. Специфика межличностных конфликтов.**

##### **Задания:**

1. Записать определение и виды межличностных конфликтов
2. Назвать 3-5 групп индикаторов межличностных конфликтов.
3. На конкретной ситуации провести анализ причин возникновения и динамики межличностного конфликта.
4. Предложить упражнения для освоения 3-4 экспресс-методов реагирования на межличностные конфликты.
5. Перечислить основные методы работы с межличностными конфликтами.

#### **Тема 3. Конфликты малых групп.**

##### **Задания:**

1. Записать основные виды и формы конфликтов малых групп.
2. Раскрыть 3-4 функции конфликтов в группе.
3. Назвать 3-5 групп индикаторов конфликтов малых групп.

4. На конкретной ситуации провести анализ причин возникновения и динамики конфликта в малой группе.

5. Рассмотреть моббинг или буллинг как деструктивные формы конфликтов в малой группе. (По схеме: определение, проявление, причины, методы работы)

6. Обосновать необходимость применения конструктивных конфликтов развития и творчества в малой группе.

7. Законспектировать определение, причины и основные виды семейных конфликтов.

8. Назвать основные методы работы с конфликтами малых групп.

9. Определить, в чем будет специфика применения основных методов работы к семейным конфликтам.

10. Раскрыть технологию проведения одного из методов на конкретном примере.

#### **Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.**

##### **Задания:**

1. Перечислите основные задачи социального работника при вмешательстве в конфликт.

2. Раскройте (в виде таблицы) ключевые группы методов работы социальными конфликтами (межличностными и малых групп): особенности их применения, преимущества и недостатки.

3. В чем специфика прогнозирования конфликтов.

4. Запишите особенности и принципы составления программ профилактики конфликтов.

5. Назовите методы стимулирования и конструирования конструктивных конфликтов.

6. Составьте алгоритм диагностики конфликтов.

7. На ваш выбор опишите одну из технологий прекращения, или урегулирования, или разрешения социальных конфликтов.

#### **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 «Практикум по разрешению конфликтов» 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 конфликтологии.

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 «Практикум по разрешению конфликтов» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;

- знание специальной литературы по дисциплине.

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

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

<b>Тема (раздел) дисциплины (указывается номер темы, название)</b>	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Принципы работы с конфликтами	ОПК-2, ПК-1
Тема 2. Специфика межличностных конфликтов	ОПК-2, ПК-1
Тема 3. Конфликты малых групп	ОПК-2, ПК-1
Тема 4. Методы предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов.	ОПК-2, ПК-1

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

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

По дисциплине «Практикум по разрешению конфликтов» 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 зачета. Каждый из студентов получает вопрос, на который должен ответить письменно и устно. А также практическое задание, связанное особенностями изучаемых конфликтов.

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

##### **Примерные вопросы к зачету**

1. Основные виды социальных конфликтов и их специфика.
2. Конструктивное и деструктивное развитие конфликта.
3. Основные факторы возникновения конфликта и их взаимосвязь.
4. Условия возникновения конфликта и их значение.
5. Межличностные конфликты. Причины возникновения. Формы существования.
6. Межличностные конфликты. Динамика развития.
7. Индикаторы межличностных конфликтов и методы их выявления.
8. Основные подходы к работе с межличностными конфликтами.
9. Процедура урегулирования межличностного конфликта: задачи каждого этапа работы с конфликтом.
10. Конфликты малых групп. Виды. Основные причины и направления развития. Последствия.
11. Конфликт личности и группы. Основные причины и направления развития. Конструктивные и деструктивные последствия.

12. Буллинг как форма конфликта. Причины. Проявления. Возможности профилактики и разрешения.

13. Моббинг как форма конфликта. Причины. Проявления. Возможности профилактики и разрешения.

14. Внутригрупповые конфликты. Основные причины и направления развития. Влияние на групповую динамику.

15. Подходы к работе с конфликтами малых групп. Процедура. Проблемы и задачи на каждом этапе работы с конфликтом.

16. Семейные конфликты. Виды. Основные причины и направления развития. Последствия.

17. Особенности работы с семейными конфликтами.

18. Конфликты в организациях. Виды, направления, причины возникновения.

19. Специфические методы диагностики и управления конфликтами в организациях.

20. Стили и стратегии поведения сторон в конфликте. Их достоинства и недостатки.

21. Основные подходы к работе с конфликтами. Их достоинства и недостатки.

22. Экспресс-методы реагирования на межличностные конфликты.

23. Техника безопасности в работе с конфликтами.

24. Конфликтогены: понятие, виды, характеристики.

25. Карта конфликта как инструмент диагностики и анализа.

26. Медиация как технология работы с конфликтами.

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

1. Два клиента социальной службы встретились в коридоре, ожидая приема. Обсуждая получаемые услуги, они выяснили, что один из них получает несколько больше, чем другой. Это сильно обидело того клиента, который получал меньше. Когда подошла его очередь, он начал агрессивно высказывать свои претензии социальному работнику, забыв о первоначальной цели визита.

#### ***Вопросы к ситуации:***

1. Определите тип конфликта и этап его развития.
2. Назовите основные факторы возникновения данного конфликта
3. Какой из них стартовый? Почему?
4. Проанализируйте условия конфликта
5. Предложите методы работы с данным конфликтом.

2. К социальному работнику приходит женщина пенсионного возраста. Она хочет проконсультироваться по поводу оформления пособия. Социальный работник информирует ее

о данном пособии (частоте выплат; сумме, которая полагается в данной конкретной ситуации; перечне документов) и предлагает свою помощь в оформлении пособия. Получив копии необходимых документов, социальный работник успешно оформляет пособие. Женщина благодарит и уходит. Через несколько месяцев опять приходит эта женщина и начинает высказывать претензии по поводу размера выплачиваемого пособия.

***Вопросы к ситуации:***

1. Определите тип конфликта и этап его развития.
2. Назовите основные факторы возникновения данного конфликта
3. Какой из них стартовый? Почему?
4. Проанализируйте условия конфликта
5. Предложите методы работы с данным конфликтом.

**Примеры тестовых заданий:**

1. Для возникновения конфликта необходимы следующие условия:

- 1) наличие людей, которые не любят друг друга;
- 2) наличие взаимоисключающих или кажущихся таковыми целей у людей или групп;
- 3) наличие предконфликтной ситуации;
- 4) наличие оппонентов, предконфликтной ситуации и инцидента между сторонами.

2. Ключевым элементом предконфликтной ситуации, определяющим особенности протекания и подходы к разрешению конфликта, являются:

- 1) взаимоисключающие цели оппонентов;
- 2) противоречащие друг другу или кажущиеся противоречащими интересы сторон;
- 3) твердое желание одной из сторон добиться преимуществ для себя за счет другой стороны;
- 4) наличие очень привлекательного неделимого объекта.

3. Инцидент в конфликте –

- 1) возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон;
- 2) эмоциональное, часто враждебное взаимодействие между оппонентами;
- 3) действия оппонентов, направленные на достижения их целей, удовлетворение интересов, получение объекта.
- 4) наличие внутренней критической ситуации, препятствия на пути реализации какой-либо жизненной необходимости.

4. К методам работы с конфликтами принято относить

- 1) Уговаривание, подкуп, манипулирование, принуждение
- 2) Порицание, запрещение, наказание, увольнение,
- 3) Внушение, заражение, манипулирование, убеждение, соперничество, сотрудничество, компромисс, уклонение, уступка
- 4) Прогнозирование, профилактика, стимулирование, конструирование, диагностика, завершение, урегулирование, разрешение.

## 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.

**Аргументация** – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

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

**«Вентиляция» эмоций** – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

**Возражения** – показатель того, что какая-то потребность партнера не удовлетворена или не замечена вами.

**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.

**Информация** – значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

**Команда** – особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

**Компромисс** – добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

**Коммуникация** – процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект; смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

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

**Консультирование конфликтологическое** – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

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

**Манипуляция** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**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»).

**Обратная связь** – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы:

- внести коррективы в их поведение;
- дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки;
- дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

**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** – ситуация, возникающая, 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.

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

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

**Роль** – социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

**Сила или слабость стороны** – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание

стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

**Соппротивление** – 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.

**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.

**Стимулирование конфликта** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**Стратегия разрешения конфликта** – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**Тактика разрешения конфликта** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**Технологии разрешения конфликта** – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

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

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

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

**Урегулирование конфликта** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется

при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

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

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

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

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины**

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Анцупов, А. Я. Конфликтология [Электронный ресурс]: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шпилов. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. - 528 с.: ил. - Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637">https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637</a>	+	+	+	+
2	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]. – Режим доступа: <a href="https://urait.ru/bcode/450238">https://urait.ru/bcode/450238</a>	+	+	+	+
3	Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: СПбГИПСР, 2019. – 237 с. - Режим доступа: <a href="http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3E=88.53/П37-037856590%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS">http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&amp;view=irbis&amp;Itemid=108&amp;task=set_static_req&amp;req_irb=%3C.%3E=88.53/П37-037856590%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS</a>			+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Гришина, Н. В. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Гришина. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. - 576 с.: ил. - Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=342315">https://ibooks.ru/reading.php?productid=342315</a>		+	+	+
2	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: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/428322">https://biblio-online.ru/bcode/428322</a> .	+			+
3	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 236 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-05153-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. с. 198 – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438893">https://biblio-online.ru/bcode/438893</a>		+	+	+

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

1. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

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>

### **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](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](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)