

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ  
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы

кандидат экономических наук,

доцент кафедры прикладной социальной

психологии и конфликтологии

С.В.Сатикова

«10» июня 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

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**

#### **РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ УЧАСТНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

**Цель изучения дисциплины** - формирование у студентов умений и навыков работы (разрешения и урегулирования) с конфликтами участников образовательного процесса

##### **Задачи дисциплины:**

1. Развитие системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Развитие представлений о видах, причинах и формах протекания конфликтов участников образовательного процесса.
3. Освоение студентами методов и технологий работы с конфликтами участников образовательного процесса.
4. Формирование практических навыков разрешения и урегулирования конфликтов участников образовательного процесса.

##### **Содержание дисциплины:**

Виды, источники и функции конфликтов в образовании.

Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.

Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.

Технологии профилактики образовательных конфликтов

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

**Цель** - формирование у студентов умений и навыков работы (разрешения и урегулирования) с конфликтами участников образовательного процесса

##### **Задачи:**

1. Развитие системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Развитие представлений о видах, причинах и формах протекания конфликтов участников образовательного процесса.
3. Освоение студентами методов и технологий работы с конфликтами участников образовательного процесса.
4. Формирование практических навыков разрешения и урегулирования конфликтов участников образовательного процесса.

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

##### **знать:**

- особенности и источники конфликтов в системе образования;
- виды и функции конфликтов участников образовательного процесса;

##### **уметь:**

- определять основные индикаторы, свидетельствующие о наличии конфликтов участников образовательного процесса;
- организовывать работу с конфликтами в образовательных учреждениях и организациях;

- использовать современные технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.

**иметь навыки:**

- диагностики конфликтов участников образовательного процесса;  
 - урегулирования и разрешения образовательных конфликтов;  
 - разработки мероприятий по профилактике конфликтов участников образовательного процесса.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины		Объем в академических часах								
	В кредитах	В академ. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем							Промежуточная аттестация (зачет)
				Всего	Виды учебных занятий						
					Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации	В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	
Очная	2	72	38	34	32	12	20	-	-	10	2
Заочная	2	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)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (перечень компетенций по дисциплине)
ОК-1 - ОК-9; ОПК-1- ОПК-5; ПК-1 - ПК-4, ПК-7, ПК-8, ПК-11 - ПК-14; ВПК-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8);</li> <li>– способность понимать социальную значимость профессии конфликтолога, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, преподавать конфликтологию в образовательных организациях РФ (ПК-11)</li> </ul>

## 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. Виды, источники и функции конфликтов в образовании	8	4	4	-
Тема 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.	8	2	6	3
Тема 3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.	8	2	6	4
Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.	8	4	4	3
<b>Итого:</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

#### 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. Виды, источники и функции конфликтов в образовании	2	-	-	-
Тема 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.	2	-	-	-
Тема 3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.	2	-	-	-
Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.	2	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

#### Тема 1. Виды, источники и функции конфликтов в образовании

Основные виды конфликтов в образовании. Участники образовательного процесса как субъекты конфликтного взаимодействия.

Функции конфликтов в системе образования. Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании.

Причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.

Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.

#### Тема 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса

Диагностика конфликтов участников образовательного процесса Признаки латентных конфликтов. Особенности острых деструктивных конфликтов.

Анализ конфликта. Определение его основных характеристик: факторы, условия и особенности динамики конфликта в образовательном процессе.

Методы диагностик конфликта. Мониторинг индикаторов конфликтов. Принципы наблюдения. Точечные опросы. Диагностирующие интервью. Работа с документами. Применение графических методов в анализе конфликтов участников образовательного процесса.

### **Тема 3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса**

Управление динамикой конфликта. Интервенции в конфликт. Технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный. Урегулирование и разрешение конфликтов участников образовательного процесса через переговоры и медиацию. Особенности применения технологии переговоров по разрешению и урегулированию конфликтов участников образовательного процесса. Конфликтологическое консультирование в образовании.

### **Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов**

Методы прогнозирования конфликтов в образовательных учреждениях. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов участников образовательного процесса. Виды и формы программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях. Сопротивление участников образовательного процесса при внедрении программ профилактики конфликтов. Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.

## **2.2. Описание занятий семинарского типа**

### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

#### **Тема 1. Виды, источники и функции конфликтов в образовании**

**Цель:** обсудить виды, функции и особенности конфликтов участников образовательного процесса.

**Понятийный аппарат:** конфликт, факторы конфликта, образовательный процесс, оппоненты, условия конфликта.

#### **Вопросы для обсуждения:**

Образование как социальный институт.

Образовательные учреждения и их структура.

Участники образовательного процесса: их роли и особенности.

Виды конфликтов в образовании.

Функции конфликтов в системе образования.

Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании.

Причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.

Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

### **Тема 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса**

**Цель:** рассмотреть и апробировать методы диагностики и анализа конфликтов участников образовательного процесса

**Понятийный аппарат:** диагностика, анализ конфликта, индикаторы конфликта, мониторинг, опрос, интервью, карта конфликта.

#### **Вопросы для обсуждения:**

Роль диагностики в работе с конфликтами.

Методы диагностики конфликта.

Латентный конфликт участников образовательного процесса и его признаки.

Характеристики деструктивного конфликта.

Задачи анализа конфликта.

Методы анализа конфликтов.

Диагностика этапа эскалации конфликта.

Графические методы в анализе конфликтов участников образовательного процесса

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

### **Тема 3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса**

**Цель:** освоить базовые технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.

**Понятийный аппарат:** управление конфликтами, урегулирование конфликта, разрешение конфликта, конструктивный конфликт, переговоры, медиация, конфликтологическое консультирование

#### **Вопросы для обсуждения:**

Технологии управления конфликтами участников образовательного процесса

Интервенции в конфликт: возможности и ограничения

Управление динамикой конфликта участников образовательного процесса.

Урегулирование конфликтов участников образовательного процесса

Разрешение конфликтов участников образовательного процесса

Специфика переговоров между участниками образовательного процесса

Возможности медиации в образовательном учреждении.

Особенности конфликтологического консультирования в системе образования.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

### **Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов**

**Цель:** определить основные направления и возможности предупреждения конфликтов участников образовательного процесса

**Понятийный аппарат:** прогнозирование конфликтов, профилактика конфликтов, внедрение программы, сопротивление новому, эффективность

**Вопросы для обсуждения:**

Методы прогнозирования конфликтов в образовательных учреждениях.

Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов участников образовательного процесса.

Виды и формы программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.

Алгоритм разработки программ предупреждения конфликтов участников образовательного процесса.

Сопротивление участников образовательного процесса при внедрении программ профилактики конфликтов.

Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.

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

**Интерактивное занятие к теме № 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса**

*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 участников образовательного процесса, выявить его деструктивные особенности и предложить методы работы.

Разыгрывают разные варианты развития событий во взаимодействии субъектов образовательного процесса и обсуждаются методы определения индикаторов конфликта, диагностики этапа его развития.

*Результатом интерактивного занятия становится понимание причин возникновения, особенностей развития, возможностей диагностики деструктивных конфликтов в образовании.*

### **Интерактивное занятие к теме №3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса**

*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 конфликтолога 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 конфликтов участников образовательного процесса и позволяют студентам освоить принципы и базовые методы работы с ними. Отработать подходы к применению различных методов и технологий управления конфликтами. Выработать навыки применения этих методов для работы с образовательными конфликтами.

*Результатом интерактивного занятия становится освоение различных методов, приемов, техник, применимых в процессе урегулирования и разрешения конфликтов участников образовательного процесса.*

**Интерактивное занятие к теме №4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.**

*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.

*Результатом интерактивного занятия становится осознание возможностей и ограничений прогнозирования и профилактики конфликтов участников образовательного процесса, особенностей подготовки и внедрения программ предупреждения конфликтов участников образовательного процесса.*

## **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:

<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 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 (разрешение конфликтов участников образовательного процесса).

## **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 «Разрешение конфликтов участников образовательного процесса» 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 единственным 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](http://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. Виды, источники и функции конфликтов в образовании**

##### **Задания к теме:**

1. Назвать основные виды конфликтов в образовании.
2. Законспектировать причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.
3. Выявить возможные области интересов сторон конфликта (участников образовательного процесса).
4. Предположить последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в системе образования.
5. Записать основные функции конфликтов и продумать возможности использования конфликтов в образовании
6. Подготовить сообщение на тему: Какие стратегии поведения в конфликтах участников образовательного процесса разных видов будут эффективны, а какие нет. Почему.

#### **Тема 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.**

##### **Задания к теме:**

1. Рассмотреть различные методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.
2. Провести анализ двух конфликтов для разных участников образовательного процесса, в том числе в графической форме.
3. Рассмотреть основные закономерности возникновения и протекания внутренних и внешних конфликтов в образовании (динамику конфликтов)
4. Составить список индикаторов конфликтов участников образовательного процесса.



### **Тема 3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.**

#### **Задания к теме:**

1. Дать определение деструктивного конфликта участников образовательного процесса.
2. Объяснить причины возникновения деструктивных конфликтов разных видов.
3. Прогнозировать негативные последствия деструктивных конфликтов (для 1-2 видов)
4. Предложить методы работы с деструктивными конфликтами участников образовательного процесса (для 1-2 типов)
5. Составить таблицу методов работы с деструктивными конфликтами и определить области применения и ограничения этих методов.

### **Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.**

#### **Задания к теме:**

1. Составить перечень основных технологий профилактики конфликтов участников образовательного процесса.
2. Перечислите возможности и ограничения 4-5 методов профилактики конфликтов участников образовательного процесса.
3. Разработайте программу профилактики каких-либо 2-3 видов конфликтов участников образовательного процесса.
4. Запишите критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.
5. Назовите причины сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях
6. Предложите методы работы с сопротивлением программам профилактики конфликтов (3-4 метода 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 «Разрешение конфликтов участников образовательного процесса» 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 «Разрешение конфликтов участников образовательного процесса» 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</b> (указывается номер темы, название)	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Виды, источники и функции конфликтов в образовании	ПК-8, ПК-11
Тема 2. Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.	ПК-8, ПК-11
Тема 3. Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.	ПК-8, ПК-11
Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.	ПК-8, ПК-11

#### **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 «Разрешение конфликтов участников образовательного процесса» 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. в виде экзамена. Каждый из студентов получает два вопроса и один кейс (практико-ориентированное задание), который должен проанализировать, предложить вариант консультирования письменно и устно.

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

##### **Примерные вопросы к зачету**

1. Основные виды конфликтов участников образовательного процесса.
2. Функции конфликтов в образовательном учреждении.
3. Влияние образовательных конфликтов на развитие личности учащегося.
4. Влияние возрастных особенностей на поведение участников образовательного процесса в конфликте.

5. Конфликты адаптации в обучении: особенности, технологии эффективной адаптации к процессу обучения и социальному окружению.
6. Межличностные конфликты в обучении: причины, формы, последствия.
7. Коммуникативные конфликты участников образовательного процесса.
8. Причины, факторы и особенности возникновения и протекания деструктивных конфликтов участников образовательного процесса.
9. Методы работы с деструктивными конфликтами участников образовательного процесса.
10. Прогнозирование конфликтов участников образовательного процесса: методы, принципы и задачи.
11. Методы прекращения, урегулирования и разрешения конфликтов участников образовательного процесса.
12. Методы и технологии разрешения конфликтов участников образовательного процесса: общие и специфические для системы образования.
13. Технологии профилактики конфликтов участников образовательного процесса.
14. Индикаторы конфликтов участников образовательного процесса.
15. Методы мониторинга конфликтов в образовательных учреждениях.
16. Ресурсы, необходимые для профилактики конфликтов в образовательном учреждении.
17. Конфликтологическое консультирование в образовании.
18. Особенности медиации в образовательных учреждениях.
19. Школьная конфликтологическая служба: требования, задачи, возможности.
20. Консультирование и разрешение конфликтов в вузе.

### **Пример практико-ориентированного задания**

**Задание:** предложите и обоснуйте методы работы конфликтолога для следующей ситуации:

1. Классный руководитель обратилась к конфликтологу в образовательном учреждении с вопросом «Как наладить взаимоотношения между учащимися в классе?». Из беседы с классным руководителем стало ясно, что напряженные отношения в классе начались после объединения двух 9 классов в начале года.
2. Директор лицея просит помощи в ситуации, когда уважаемый педагог регулярно обвиняет одного из студентов в грубости, невыполнении заданий, срыве занятий и выгоняет из аудитории. Ни к кому больше таких мер не применялось и не применяется. У других преподавателей претензий к этому студенту нет.

**Пример типового задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

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. Конфликтолог в системе образования может

а) Предупреждать, разрешать и урегулировать конфликты

б) Конструировать обучающие конфликты

в) Консультировать участников образовательного процесса по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов

г) Совмещать все формы деятельности.

3. На поведение оппонентов в конфликте больше всего влияет:

а) наличие явных преимуществ, силы, могущества;

б) особенности восприятия себя, ситуации и партнера;

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

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

4. Социально-психологические конфликты

а) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям;

б) представляют собой закономерный этап развития общества;

в) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде;

г) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей.

5. По мнению Ю. Козырева, снижение или возрастание частоты конфликтов между учащимися зависит от того, насколько успешно происходят

- а) процессы запугивания и принудительного дисциплинирования учащихся
- б) процессы усвоения учениками духовных (нравственных) ценностей
- в) процессы формирования коммуникативных навыков
- г) процессы удовлетворения познавательных потребностей учащихся.

## **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 образовательном учреждении, заключающаяся в преследовании одного ученика или 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.

**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.



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

**Предконфликтная ситуация** возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (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 формзавершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

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

**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 независимые от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов

возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

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

## Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

**РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины****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 / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – Электрон. текстовые дан. – СПб.: Питер, 2019. – 560 с. – (ЭБС «ibooks.ru»). – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637">https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637</a>	+	+	+	+
2	Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология: учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 206 с. – (Высшее образование). – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://urait.ru/bcode/456540">https://urait.ru/bcode/456540</a> .	+	+	+	+
3	Педагогическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие / ред. Л.А. Регуш, А.В. Орлова. – СПб.: Питер, 2016. – 416 с. – (ЭБС «ibooks.ru»). – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=21687">https://ibooks.ru/reading.php?productid=21687</a>		+	+	
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Гришина, Н. В. Психология конфликта [ Электронный ресурс ]: учебное пособие / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2015. – 576 с. – Режим доступа: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=342315">https://ibooks.ru/reading.php?productid=342315</a>	+			+
2.	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии: учебное пособие для академического бакалавриата / М. М. Кашапов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 116 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-07564-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/439041">https://biblio-online.ru/bcode/439041</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.%3EI=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.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%3E&amp;bns_string=IBIS</a>		+	+	+
4	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: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438366">https://biblio-online.ru/bcode/438366</a>	+	+	+	+

**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:

EastView [Электронный ресурс]: informationservices. – 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.

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)