

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**

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ  
В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

по образовательной программе 37.03.02 Конфликтология

«Психология конфликтного поведения»

Разработчик: канд. экон. наук, доцент Сатикова Светлана Валентиновна,  
к. соц. наук, доцент Минина Ксения Владимировна

**Санкт-Петербург**

**2021**

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

### **1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов системного понимания всех этапов процесса конфликтологического сопровождения в учреждениях социальной сферы и умений осуществлять этот процесс.

**Задачи дисциплины:**

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

**Содержание дисциплины:**

Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.

Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы

Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы

Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.

Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта

Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.

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

**Цель** - формирование у студентов системного понимания всех этапов процесса конфликтологического сопровождения в учреждениях социальной сферы и умений осуществлять этот процесс.

**Задачи:**

1. Понимание студентами целей и задач системы конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников в учреждениях социальной сферы.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в учреждениях социальной сферы.
3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
4. Формирование умений и навыков осуществлять процесс конфликтологического сопровождения в учреждениях социальной сферы, как целиком, так и его отдельных этапов.

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

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

**знать:**

- виды и специфику учреждений социальной сферы;
- особенности и источники конфликтов клиентов разных видов социальных учреждений;
- специфику конфликтов сотрудников учреждений социальной сферы;
- систему целиком и специфику каждого этапа конфликтологического сопровождения клиентов в учреждениях социальной сферы
- применяемые на разных этапах конфликтологического сопровождения клиентов в учреждениях социальной сферы методы работы
- роль, возможности и ограничения работы с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы;

**уметь:**

- организовать процесс конфликтологического сопровождения клиентов и/или сотрудников в том или ином учреждении социальной сферы;
- определить тип, уровень и этап эскалации конфликта, с которым обратился кто-либо из участников конфликта в учреждение социальной сферы;
- выбрать эффективные методы работы с конфликтом клиента;
- сформулировать цели, задачи и план конфликтологического сопровождения для конкретного случая;

**иметь навыки:**

- использования методов прогнозирования, профилактики, диагностики и анализа, урегулирования и разрешения конфликтов в учреждениях социальной сферы;
- работы с клиентами на разных этапах эскалации конфликтов;
- применения системного подхода для конфликтологического сопровождения клиентов в учреждениях социальной сферы.

### **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							
					Всего	Виды учебных занятий					В том числе контактная работа (занятия) в интерактивных формах	Промежуточная аттестация (экзамен)
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Групповые консультации	Индивидуальные консультации		
Очная	3	81	108	56	52	48	18	30	-	-	16	4
Заочная	3	81	108	92	16	12	-	-	12	-	6	4

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

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

Планируемые результаты обучения по образовательной программе (перечень компетенций в соответствии с ФГОС)	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	- способность определять необходимые технологии урегулирования конфликтов и поддержания мира (ПК-7); -способность и готовность соблюдать профессиональные этические нормы и границы профессиональной компетентности конфликтолога (ПК-8)

## 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	Интерактивные формы
Тема 1. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты	8	4	4	-
Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы	8	4	4	4
Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы	8	2	6	6
Тема 4. Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента	8	2	6	6

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	Интерактивные формы
Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта	8	2	6	-
Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов	8	4	4	-
<b>Итого:</b>	<b>48</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>16</b>

### Заочная форма

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. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты	2	-	-	-
Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы	2	-	-	-
Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы	2	-	-	-
Тема 4. Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента	2	-	-	-
Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта	2	-	-	-
Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.	2	-	-	-
<b>Итого:</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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

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

Учреждения социальной сферы. Основные виды: образовательные, медицинские, спортивные, учреждения культуры, социальной защиты и другие. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы. Специфика работы. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы. Методы и технологии работы с конфликтами

учреждений социальной сферы: конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

## **Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы**

Конфликтологическое сопровождение в работе с клиентами учреждений социальной сферы. Виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы. Роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента, адаптации клиента к меняющимся условиям жизни; создании условий для самореализации клиента в семье и обществе. Методы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы. Проблемы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы: искажение информации, сопротивление клиентов, перекладывание ответственности, нарушения обещаний и др. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

## **Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы**

Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов: сотрудник – сотрудник, сотрудник – руководитель, сотрудник – клиент. Взаимосвязь конфликтологического сопровождения сотрудников и кадровой политики учреждений социальной сферы. Влияние конфликтологического сопровождения на отношение к труду, текучесть персонала, эффективность работы, климат и культуру учреждений социальной сферы.

## **Тема 4. Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента**

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

## **Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта**

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

## **Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов**

Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов. Возможности и ограничения конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы.

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

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

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

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

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

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Учреждения социальной сферы. Основные виды
2. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы.
3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы.
4. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
5. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы.

6. Конфликтологическая помощь как направление работы учреждений социальной сферы
7. Конфликтологическое просвещение как направление работы учреждений социальной сферы
8. Конфликтологическое сопровождение как направление работы учреждений социальной сферы.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

### **Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы**

**Цель:** рассмотреть особенности, возможности и роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента

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

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликтологическое сопровождение в работе с клиентами учреждений социальной сферы.
2. Виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
3. Роль конфликтологического сопровождения:
  - в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения;
  - в решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента,
  - в адаптации клиента к меняющимся условиям жизни;
  - в создании условий для самореализации клиента в семье и обществе.
4. Методы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
5. Проблемы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы:
  - искажение информации,
  - сопротивление клиентов,
  - перекладывание ответственности,
  - нарушения обещаний и др.
6. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.

#### Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы

**Цель:** обсудить возможности конфликтологического сопровождения в предупреждении и решении проблем сотрудников учреждений социальной сферы.

**Понятийный аппарат:** сотрудник, тип конфликта, руководитель, кадровая политика, отношение к труду, текучесть персонала, эффективность работы, коммуникация, климат организации, культура организации.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.

2. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов:

- сотрудник – сотрудник,
- сотрудник – руководитель,
- сотрудник – клиент.

3. Взаимосвязь конфликтологического сопровождения сотрудников и кадровой политики учреждений социальной сферы.

4. Влияние конфликтологического сопровождения на существенные аспекты функционирования учреждений социальной сферы:

- отношение к труду,
- текучесть персонала,
- эффективность работы сотрудников,
- эффективность системы внутренней коммуникации организации,
- климат организации,
- культуру организации.

### СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.

#### Тема 4. Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента

**Цель:** систематизировать и отработать основные подходы и методы конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования и/или разрешения конфликта.

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

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликта.
2. Роль конфликтологического сопровождения
  - в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
  - при подготовке к переговорам или медиации.
3. Возможности конфликтологического сопровождения
  - для восстановления баланса сил сторон конфликта,
  - преодоления коммуникативных барьеров и разрывов,
  - минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации,
  - поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта,
  - нормализации отношений,
  - удовлетворения потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

**СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 5.*****Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта.***

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

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

**Вопросы для обсуждения:**

1. Проблемы после-конфликтного сосуществования сторон:
  - влияние негативного опыта, недоверие и неприятные воспоминания,
  - поиск виноватых,
  - отсутствие сильных эмоций и «адреналиновый голод»,
  - дополнительные нереализованные интересы и другое.
2. Риски возникновения повторных конфликтов.
3. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
4. Конфликтологическое просвещение как технология, связанная с конфликтологическим сопровождением. Задачи, методы, особенности применения для клиентов и сотрудников учреждений социальной сферы.
5. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития, связь с конфликтологическим сопровождением.

6. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 6.**

**Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов**

**Цель:** рассмотреть возможности конфликтологического сопровождения и разработки программ для профилактики конфликтов клиентов и сотрудников учреждений социальной сферы.

**Понятийный аппарат:** прогнозирование, профилактика, программа профилактики конфликтов.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения.
2. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.
3. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов.
4. Возможности и ограничения конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы.

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

### **Интерактивное занятие к теме № 2.**

**Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы**

*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.

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

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

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

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

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

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

### **Интерактивное занятие к теме № 3.**

**Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы.**

*Занятие проводится в формате круглого стола.*

**Под круглым столом** понимается форма публичного обсуждения или освещения каких-либо вопросов, когда участники высказываются в определенном порядке, первоначально – сидя за столом, имеющим круглую форму. Представление о круглом столе как символе равенства и

благородства восходит к легендам о рыцарях Круглого стола. Круглый стол также понимается как коммуникативная технология, позволяющая, используя систему логически обоснованных доводов, воздействовать на мнения, позиции и установки участников дискуссии в процессе непосредственного общения.

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

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

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

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

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

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

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

#### **Интерактивное занятие к теме № 5.**

##### **Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта**

*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 риски возникновения послеконфликта, выявить его особенности и причины и предложить методы работы.

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

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

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

Встречи с приглашенными представителями 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:

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

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;

- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

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

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

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

Кабинет психологических тренингов и медиации: Используемое оборудование: комплекты специализированной мебели, мультимедийное оборудование с доступом к сети Интернет.

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

Самостоятельная работа студентов в рамках дисциплины «Конфликтологическое сопровождение в учреждениях социальной сферы» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентно-ориентированным учебным планом и рабочей программой учебной дисциплины. В процессе самостоятельной работы студенты проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

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

Типовые задания СРС:

- работа с первоисточниками;
- подготовка докладов;
- изучение отдельной темы и разработка опорного конспекта;
- решение исследовательских задач;
- составление понятийного тезауруса;

- подготовка презентации;
- написание эссе;
- составление аннотированного списка литературы по одной из тем;
- исследовательские работы (возможна разработка проекта).

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

**Цель** выполнения самостоятельной творческой работы – приобретение опыта активной самостоятельной учебно-познавательной деятельности.

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

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

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

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

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

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

Титульный лист (Образец титульного листа определяется Положением об аттестации

учебной работы студентов института, и опубликован на сайте [www.psycwork.ru](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, TimesNewRoman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

### **3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана**

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

***Задания к теме:***

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

#### ***Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы***

***Задания к теме:***

1. Запишите определение понятия конфликтологическое сопровождение.
2. Назовите основные виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
3. Каковы цели и задачи каждого из видов конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы?

4. Составьте список методов конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.

5. Зарисуйте схему процесса конфликтологического сопровождения.

6. С какими проблемами может столкнуться конфликтолог в процессе конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы? (Минимум 3 проблемы)

7. Напишите рекомендации по работе с этими тремя проблемами конфликтологического сопровождения для конфликтолога.

8. Законспектируйте основные этические принципы работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

### ***Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы***

#### ***Задания к теме:***

1. В чем заключается конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.

2. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов: сотрудник – сотрудник, сотрудник – руководитель, сотрудник – клиент.

3. Выберите одно из направлений влияния конфликтологического сопровождения (на отношение к труду, текучесть персонала, эффективность работы, климат и культуру учреждений социальной сферы) и напишите небольшое эссе (2-3 с. текста) на эту тему.

### ***Тема 4. Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента***

#### ***Задания к теме:***

1. Запишите основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликтов.

2. Для чего необходимо конфликтологическое сопровождение в процессе конфликтологического консультирования?

3. А при подготовке к переговорам или медиации?

4. Выберите одну из тем и запишите техники, которыми в рамках конфликтологического сопровождения подходят:

- для восстановления баланса сил сторон конфликта,
- преодоления коммуникативных барьеров и разрывов,
- минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации,
- поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта,
- нормализации отношений,

– удовлетворении потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

### ***Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта***

#### ***Задания к теме:***

1. Что такое послеконфликт и из-за чего он возникает?
2. С чем связаны риски возникновения повторных конфликтов после урегулирования конфликта?
3. Запишите основные методы и технологии предупреждения послеконфликтов и повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
4. Для каждого метода (мин 4) приведите пример применения.

### ***Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов***

#### ***Задания к теме:***

1. Какие методы используются для прогнозирования возможностей возникновения новых конфликтов клиентов учреждений социальной сферы на основе данных конфликтологического сопровождения?
2. Запишите принципы и составляющие программы профилактики для двух различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.
3. В чем будут заключаться проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов. (Минимум 4 проблемы). С чем связано возникновение этих проблем?
4. Каковы возможности и ограничения применения методов конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы. (Рассмотреть на конкретном примере учреждения социальной сферы).

### **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 «Конфликтологическое сопровождение в учреждениях социальной сферы» 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 «Конфликтологическое сопровождение в учреждениях социальной сферы» относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

Критериями и показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования

компетенций являются:

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

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

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

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

<b>Тема (раздел) дисциплины</b> (указывается номер темы, название)	<b>Компетенции по дисциплине</b>
Тема 1. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.	ПК-7, ПК-8
Тема 2. Конфликтологическое сопровождение в работе с конфликтами клиентов учреждений социальной сферы	ПК-7, ПК-8
Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы	ПК-7, ПК-8
Тема 4. Конфликтологическое сопровождение в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.	ПК-7, ПК-8
Тема 5. Конфликтологическое сопровождение в период после конфликта	ПК-7, ПК-8
Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.	ПК-7, ПК-8

#### **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 «Конфликтологическое сопровождение в учреждениях социальной сферы» 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 экзамену**

1. Понятие и основные виды учреждения социальной сферы.
2. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы.
3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы.

4. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
5. Функции конфликтов в учреждениях социальной сферы.
6. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы.
7. Конфликтологическая помощь как направление работы учреждений социальной сферы
8. Конфликтологическое просвещение как направление работы учреждений социальной сферы
9. Конфликтологическое сопровождение как направление работы учреждений социальной сферы.
10. Виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
11. Методы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
12. Проблемы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы:
13. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.
14. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.
15. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов сотрудников учреждений социальной сферы: сотрудник – сотрудник, сотрудник – руководитель, сотрудник – клиент.
16. Взаимосвязь конфликтологического сопровождения сотрудников и кадровой политики учреждений социальной сферы.
17. Роль конфликтологического сопровождения в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
18. Роль конфликтологического сопровождения при подготовке к переговорам или медиации.
19. Возможности конфликтологического сопровождения при работе с балансом сил сторон конфликта,
20. Преодоление коммуникативных барьеров и разрывов в процессе конфликтологического сопровождения.
21. Методы минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации в ходе конфликтологического сопровождения.

22. Возможности конфликтологического сопровождения для создания и поддержания мотивации сторон к конструктивному завершению (разрешению) конфликта.

23. Методы выявления потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте в ходе конфликтологического сопровождения.

24. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.

25. Конфликтологическое просвещение как технология, связанная с конфликтологическим сопровождением.

26. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития, связь с конфликтологическим сопровождением.

27. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.

28. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения.

29. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.

30. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов.

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

#### **Ситуация 1.**

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

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

#### **Ситуация 2.**

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

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

### **Примеры тестовых заданий:**

1. Под конфликтом понимают

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

б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участие субъектов;

в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;

г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.

2. На поведение оппонентов в конфликте больше всего влияет:

а) наличие явных преимуществ, силы, могущества;

б) особенности восприятия себя, ситуации и партнера;

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

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

3. Сила оппонентов в конфликте -

а) предполагает наличие явных преимуществ, могущества;

б) определяет возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон.;

в) связана с уровнем образования, возрастом, полом и т.д.

г) зависит от наличия взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов у двух людей или групп.

4. Для профилактики социально-психологических конфликтов необходимо

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

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

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

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

5. Основными методами работы с конфликтами являются

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

б) исследование, диагностика, подтверждение, сожаление;

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

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

6. Медиация - это:

а) занятие для расслабления, релаксации перед разрешением конфликта;

б) особый тип работы руководителя, который решает возникший между его подчиненными конфликт;

в) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;

г) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

7. Конфликтологическое сопровождение - это:

а) система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах

б) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;

в) особый тип работы специалиста-сопроводителя, который не оставляет конфликтующих в одиночестве и не дает им ссориться, предъявлять друг другу претензии, требовать что-либо;

г) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

## РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Конфликтологическая компетентность** для представителей помогающих профессий, прежде всего для конфликтологов – это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и

эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие.

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

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

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

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

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

**Моббинг** – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («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 форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

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

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

**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.

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

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

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

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 3	Тема 5	Тема 6
<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	Емельянов, С. М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С. М. Емельянов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 219 с. – (Бакалавр.Академический курс). – ISBN 978-5-534-07226-6. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/438299">https://biblio-online.ru/bcode/438299</a>	+	+	+	+	+	
3	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная Электронный ресурс: учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 395 с. Режим доступа: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/455430">http://biblio-online.ru/bcode/455430</a>				+	+	+
4.	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. – 2-е изд., стер. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 204 с. Режим доступа: <a href="http://biblio-online.ru/bcode/453554">http://biblio-online.ru/bcode/453554</a>	+		+		+	+
<b>Дополнительная литература</b>							
1	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 // ЭБСЮрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/439041">https://biblio-online.ru/bcode/439041</a>	+			+		
2	Лопарев, А. В. Конфликтология: учебник для академического бакалавриата / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 290 с. – (Бакалавр.Академический курс). – ISBN 978-5-9916-9068-3. – Текст: электронный // ЭБСЮрайт [сайт]. – URL: <a href="https://biblio-online.ru/bcode/433813">https://biblio-online.ru/bcode/433813</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/jrbis2/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/jrbis2/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	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 // ЭБСЮрайт [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. Международная ассоциация конфликтологов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictolog.narod.ru/>

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение: MSOFFICE – 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)