

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной программы,
кандидат экономических наук,
доцент кафедры прикладной социальной
психологии и конфликтологии

С.В. Сатикова

«20» апреля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

**ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ
С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

основной профессиональной образовательной программы

«Психология конфликтного поведения»

по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

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

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2022

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С УЧАСТНИКАМИ 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

Цель¹:

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

Задачи²:

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.

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

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

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						
				Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					
	В зач. ед.	В астрон. часах	В акаем. часах		Всего	Виды учебных занятий				
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		
Очная	4	108	144	56	88	84	36	48		4
Очно-заочная	4	108	144	96	48	44	20	24		4

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

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и	ИПК-2.1. принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ИПК-2.2. применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование,	На уровне знаний: - особенности и источники конфликтов в системе образования; - виды и функции конфликтов участников образовательного процесса; На уровне умений: - определять основные индикаторы, свидетельствующие о наличии конфликтов участников образовательного процесса;

<p>руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. навыками осуществления работы по конфликтологическому сопровождению персонала и руководства организаций.</p>	<p>- организовывать работу с конфликтами в образовательных учреждениях и организациях; - использовать современные технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса. На уровне навыков: - диагностики конфликтов участников образовательного процесса; - урегулирования и разрешения образовательных конфликтов; - разработки мероприятий по профилактике конфликтов участников образовательного процесса.</p>
<p>ПК-5 Способен определять и применять технологии переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов</p>	<p>ИПК-5.1. особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов ИПК-5.2. проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами ИПК-5.3. навыками проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов</p>	<p>На уровне знаний: особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов На уровне умений: проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии На уровне навыков: проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Виды, источники и функции конфликтов в образовании						

Тема 2	Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.						
Тема 3	Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.						
Тема 4	Технологии профилактики образовательных конфликтов.						
	Форма промежуточной аттестации*	4					экзамен
	ВСЕГО в академических часах	144	36	48		56	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма промежуточной аттестации (ПА)
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			
			Л	ПЗ	ПрП*	
Тема 1	Виды, источники и функции конфликтов в образовании					
Тема 2	Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.					
Тема 3	Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.					
Тема 4	Технологии профилактики образовательных конфликтов.					
	Форма промежуточной аттестации*	4				экзамен
	ВСЕГО в академических часах	144	20	24		96

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

Используемые сокращения:

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

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

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

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

ПА – промежуточная аттестация (зачет или экзамен).

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. 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 диагностики 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.

Сопrotивление 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:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

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

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

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций. При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов

обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.7. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип развивающего и воспитывающего обучения;
- принцип культуру-природосообразности;
- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности;
- принцип положительной мотивации и благоприятного климата обучения.

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

работы, которая может состоять из нескольких заданий.

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

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

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

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

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

Требования к структуре и оформлению работы.

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

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

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

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

- параметры страницы (210x297 мм) А4;

- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

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

Тема 1. 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 оценивания³

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

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний, владения понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи. Демонстрирует знание профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине, устанавливает содержательные междисциплинарные связи, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации.. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

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

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, недостаточное раскрытие профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной

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

практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

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

4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Виды, источники и функции конфликтов в образовании	ПК-2, ПК-5
Тема 2	Диагностика конфликтов участников образовательного процесса.	ПК-2, ПК-5
Тема 3	Технологии работы с конфликтами участников образовательного процесса.	ПК-2, ПК-5
Тема 4	Технологии профилактики образовательных конфликтов.	ПК-2, ПК-5

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

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

По дисциплине «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 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.

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 независящие от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
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: https://ibooks.ru/reading.php?productid=344637	+	+	+	+
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: https://urait.ru/bcode/456540 .	+	+	+	+
3	Педагогическая психология [Электронный ресурс]: учебное пособие / ред. Л.А. Редуш, А.В. Орлова. – СПб.: Питер, 2016. – 416 с. – (ЭБС «ibooks.ru»). – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=21687		+	+	
Дополнительная литература					
1	Гришина, Н. В. Психология конфликта [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Гришина. – СПб.: Питер, 2015. – 576 с. – Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342315	+			+
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: https://bibli-online.ru/bcode/439041	+	+	+	+
3	Платонов Ю.П. Психологическая конфликтология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Ю.П. Платонов. – СПб.: СПбГИПСР, 2019. – 237 с. - Режим доступа: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=108&task=set_static_req&req_irb=%3C.%3EI=88.53/П37-037856590%3C.%3E&bns_string=IBIS		+	+	+
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: https://bibli-online.ru/bcode/438366	+	+	+	+

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 – Загл. с экрана.

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

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

Заведующая библиотекой

_____ Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)