

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**

**ТРЕНИНГ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ**

основной профессиональной образовательной программы  
«Психология конфликтного поведения»  
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: ст. преподаватель Андреева Людмила Тимофеевна

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 ТРЕНИНГ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов практических навыков ведения тренинга конфликтологической компетентности.

**Задачи дисциплины:**

1. Ознакомить студентов с основными теоретическими подходами к определению конфликтологической компетентности личности и конфликтологической компетентности специалиста.
2. Раскрыть значение и возможности социально-психологического тренинга в формировании конфликтологической культуры и конфликтологической компетентности.
3. Сформировать у студентов представление о приемах, методах и техниках, активно используемых в практике ведения тренинговых групп.
4. Повысить уровень профессиональной компетентности, способствовать развитию представлений о формировании конфликтологической компетентности у клиентов.

**Содержание дисциплины:**

Конфликтологическая компетентность: понятие, структура.

Технология ведения тренинговых групп

Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности.

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

**Цель<sup>1</sup>:**

формирование у студентов практических навыков ведения тренинга конфликтологической компетентности.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Ознакомить студентов с основными теоретическими подходами к определению конфликтологической компетентности личности и конфликтологической компетентности специалиста.
2. Раскрыть значение и возможности социально-психологического тренинга в формировании конфликтологической культуры и конфликтологической компетентности.
3. Сформировать у студентов представление о приемах, методах и техниках, активно используемых в практике ведения тренинговых групп.
4. Повысить уровень профессиональной компетентности, способствовать развитию представлений о формировании конфликтологической компетентности у клиентов.

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский.

---

<sup>1</sup> 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

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

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах							
	В зач.ед.	В астрон. часах	В акаем. часах	Объем самостоятельной работы	Объем контактной работы обучающихся с преподавателем					В том числе практическая подготовка*	Промежуточная аттестация** зачет
					Всего	Виды учебных занятий			Занятия лекционного типа		
					Всего учебных занятий						
Очная	2	72	54	28	44	42	16	26		2	
Очно-заочная	2	72	54	42	30	28	12	16		2	

\*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
ОПК-6. Способен поддерживать уровень профессиональной компетенции, в том числе за счет понимания и готовности работать под супервизией	ИОПК -6.1. Использует знания основных принципов и задач супервизии для поддержания уровня профессиональной компетенции. ИОПК -6.2. Настраивается на эффективную работу и работает под супервизией ИОПК -6.3. Поддерживает уровень профессиональной компетенции, понимает необходимость супервизии	<b>На уровне знаний:</b> Знает основные принципы и задачи супервизии для поддержания уровня профессиональной компетенции. <b>На уровне умений:</b> Умеет настраиваться на эффективную работу и работать под супервизией <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками поддерживать уровень профессиональной компетенции, понимать необходимость супервизии
ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами	ИПК-7.1.Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы	<b>На уровне знаний</b> Знает научно-теоретические подходы к изучению проблемы конфликтологической компетентности; теоретические и методические основы проведения социально-психологического тренинга, специфику

	<p>коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах.</p> <p><b>ИПК-7.3</b> Применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.</p>	<p>тренинговой формы работы; структурные характеристики социально-психологического тренинга, основные принципы и правила работы в группе;</p> <p><b>На уровне умений</b>          Умеет использовать знания об условиях, факторах и механизмах формирования конфликтологической компетентности;          использовать знания о групповых методах и методических средствах проведения тренинга;          использовать психотехнические упражнения в тренинге;</p> <p><b>На уровне навыков</b>          Владеет навыками подготовки и проведения тренинга конфликтологической компетентности; диагностики конфликтологической компетентности личности; рефлексивного анализа и обратной связи.</p>
--	---	--

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма промежуточной аттестации (ПА)
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Конфликтологическая компетентность: понятие, структура.	25	6	9		10	
Тема 2	Технология ведения тренинговых групп	23	5	9		9	
Тема 3	Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности.	22	5	8		9	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>					<b>Зачет</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>28</b>	

### 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				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Конфликтологическая компетентность: понятие, структура.	23	4	5		14	
Тема 2	Технология ведения тренинговых групп	23	4	5		14	
Тема 3	Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности.	24	4	6		14	
	<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>2</b>					<b>Зачет</b>
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>		<b>42</b>	

\* 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. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура**

Теоретическое обоснование базисных понятий – «компетентность», «профессиональная компетентность», «конфликтологическая компетентность», «конфликтологическая культура», «конфликтологическая компетентность личности», «конфликтологическая компетентность специалиста. Структура конфликтологической компетентности личности. Модель конфликтологической компетентности и алгоритм ее формирования. Условия, факторы и механизмы формирования конфликтологической культуры и конфликтологической компетентности. Диагностика конфликтологической компетентности личности.

### **Тема 2. Технология ведения тренинговых групп**

Основные методологические принципы ведения тренинговых групп, организационные особенности групповой работы (формирование тренинговой группы), правила поведения в тренинговой группе, технический инструментарий используемый ведущим тренинговых групп, групповая динамика и ее стадии.

Определение потребностей клиента. Определение целей и задач тренинга. Разработка программы тренинга в соответствии с потребностями клиентов. Этапы создания программы тренинга. Модульное составление программы тренинга. Структура каждого тематического модуля. Разработка упражнений в каждом модуле для раскрытия темы модуля, связующие элементы между модулями. Учет групповой динамики при составлении программы тренинга и подборе необходимых методов и упражнений. Структура тренинга: приветствие, введение групповых норм, знакомство, основная часть, завершение, прощание

### **Тема 3. Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности**

Цели, краткая характеристика тренинга. Знакомство с участниками, прояснение их индивидуальных целей, запросов, ожиданий. Ориентация в проблеме тренинга Введение тренинговых норм и правил. Сплочение группы, освоение общих правил поведения в тренинговой ситуации.

В процессе тренинга, каждому участнику предоставляется возможность самостоятельно провести подготовленный ранее элемент или модуль тренинга конфликтологической компетентности (ролевою игру, разминку, упражнение), с последующим обсуждением качества его проведения в группе. Задания для самостоятельного проведения блока тренинговой работы с последующим ее обсуждением приводятся в части самостоятельная работа студентов.

## **2.3. Описание занятий семинарского типа**

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

Тема 1. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура.

Цель: сформировать у студентов представление об основных теоретических подходах к проблеме изучения конфликтологической компетентности.

Понятийный аппарат: компетентность, профессиональная компетентность, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая культура, конфликтологическая компетентность личности, конфликтологическая компетентность специалиста.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: различия понятий «конфликтологическая компетентность личности» и «конфликтологическая компетентность специалиста». Конфликтологическая компетентность и конфликтологическая готовность, конфликтологические умения. Показателями сформированности конфликтологической готовности. Индикаторы конфликтологической компетентности. Методы диагностики конфликтологической компетентности.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

Тема: Технология ведения тренинговых групп.

Цель: сформировать представление у студентов о тренинговых формах работы с клиентом.

Понятийный аппарат: социально-психологический тренинг, групповые правила, принципы групповой работы, динамика группы, психогимнастические упражнения, ролевая игра, групповая дискуссия.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: организационные особенности - формирование тренинговой группы. Технический инструментарий используемый ведущим тренинговых групп. Структура тренинга конфликтологической компетентности. Групповая динамика и ее стадии. Роль ведущего тренинговой группы на разных этапах групповой динамики. Психогимнастические упражнения, ролевые игры, групповая дискуссия.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

## **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

Тема 3. Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности.

Цель: отработка навыков проведения тренинга конфликтологической компетентности, групповых форм работы направленных на формирования конфликтологической культуры.

Понятийный аппарат: социально-психологический тренинг, конфликтологическая

компетентность, конфликтологическая культура, психогимнастические упражнения.

Описание занятия: Работа с раздаточными материалами преподавателя. Самостоятельное прочтение текста, обсуждение поставленных преподавателем вопросов. Обсуждение вопросов: Определение потребностей клиента. Определение целей и задач тренинга. Разработка программы тренинга в соответствии с потребностями клиентов. Этапы создания программы тренинга. Модульное составление программы тренинга. Структура каждого тематического модуля. Разработка упражнений в каждом модуле для раскрытия темы модуля, связующие элементы между модулями

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

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

##### **Интерактивные занятия к теме 2 «Технология ведения тренинговых групп»**

**Групповая дискуссия** – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон. Дискуссия возникает тогда, когда каждый участник высказывает свое мнение по той или иной теме на основании своих знаний и опыта. Это обмен мнениями. Дискуссия обучает групповому решению проблем и способствует анализу различных вариантов решения проблем.

Тема для дискуссии: «Тренинговые формы работы: «плюсы» и «минусы»

**Презентации и обсуждения групповых исследовательских работ студентов** – такая форма интерактивных занятий предполагает подготовку на занятии групповых работ, с последующей презентацией результатов; задания должны носить исследовательский характер.

Пример тем для групповых исследовательских работ: Индикаторы конфликтологической компетентности. Параметры конфликтологической готовности. Диагностические методы индикаторов конфликтологической компетентности.

##### **Интерактивные занятия к теме 3 «Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности»**

Самостоятельное проведения студентами модулей (блоков) тренинга конфликтологической компетентности, подготовленных в рамках самостоятельной работы. Последовательные блоки для проведения:

- Провести блок «Вступительное слово тренера»
- Провести блок «Знакомство участников группы»
- Провести блок «Ориентация в проблеме тренинга»
- Провести блок «Создание работоспособности в группе», направленное на знакомство, выбор формы обращения, ожидания и опасения, выбор правил и норм группы.



– Провести блок «Восприятие и понимание собственного эмоционального состояния и состояния партнера». Составление словаря чувств. Психогимнастические упражнения на невербальное понимание партнерами друг друга, прочувствование собственного состояния и состояния партнера.

– Провести блок «Прием и передача информации», используя ролевые игры на установление контакта, а также ролевые игры на выявление трудностей в партнерской беседе.

– Провести блок «Техники активного слушания», отработав их на уровне целостного действия.

– Провести блок «Стратегии поведения в конфликте»

– Провести блок «Приемы и техники снятия напряжения»

– Провести блок «Ролевые игры со скрытым мотивом». Для закрепления навыков применения техник, эффективных для партнерской беседы.

– Провести блок «Техники аргументации» для закрепления использования техник в групповой дискуссии.

– Провести блок «Завершение работы группы». Сбор информации о полученном участниками опыте. Прощание.

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

Встречи с приглашёнными представителями организаций не предусмотрены.

## **2.6. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	тест	преимущественно письменная проверка

С нарушением зрения	собеседование	преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные вопросы	-

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

- принцип научности и связи теории с практикой;
- принцип систематичности;
- принцип наглядности;
- принцип доступности.

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 является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных 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.

### **Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы**

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

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

В процессе выполнения самостоятельной работы студенты должны быть ориентированы на:

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

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

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

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

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

**Оформление самостоятельной работы:**

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, TimesNewRoman;
- выравнивание по ширине;
- 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****Задание 1.**

1. Опишите различные определения конфликтологической компетентности, представленные в научно-практической литературе, проведите их аналоговый анализ.

2. Разработайте модель конфликтологической компетентности, представьте ее в виде таблицы, рисунка.

3. Подберите и опишите психодиагностические методики диагностики индикаторов конфликтологической компетентности.

**Задание 2.**

1. Напишите рецензию на научную статью, где описываются тренинговые приемы и техники.

2. Составьте глоссарий по теме «Технологии ведения тренинговых групп»

3. Опишите формы и методы работы с «трудными» участниками тренинга.

**Задание 3.**

Задания для подготовки и последующего самостоятельного проведения блока тренинга конфликтологической компетентности с последующим ее обсуждением:

- Провести блок «Вступительное слово тренера»
- Провести блок «Знакомство участников группы»
- Провести блок «Ориентация в проблеме тренинга»
- Провести блок «Создание работоспособности в группе», направленное на знакомство, выбор формы обращения, ожидания и опасения, выбор правил и норм группы.
- Провести блок «Восприятие и понимание собственного эмоционального состояния и состояния партнера». Составление словаря чувств. Психогимнастические упражнения на

невербальное понимание партнерами друг друга, прочувствование собственного состояния и состояния партнера.

– Провести блок «Прием и передача информации», используя ролевые игры на установление контакта, а также ролевые игры на выявление трудностей в партнерской беседе.

– Провести блок «Техники активного слушания», отработав их на уровне целостного действия.

– Провести блок «Стратегии поведения в конфликте»

– Провести блок «Приемы и техники снятия напряжения»

– Провести блок «Ролевые игры со скрытым мотивом». Для закрепления навыков применения техник, эффективных для партнерской беседы.

– Провести блок «Техники аргументации» для закрепления использования техник в групповой дискуссии.

– Провести блок «Завершение работы группы». Сбор информации о полученном участниками опыте. Прощание.

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

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 объеме, все работы в среднем достойны неудовлетворительной оценки.

## **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 относится рубежный контроль (тест минимальной компетентности), промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

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

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Результаты успешной сдачи зачетов аттестуются оценкой «зачтено», неудовлетворительные результаты оценкой «не зачтено».

«Зачтено» выставляется в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием теории и закономерности учебной дисциплины, решения профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций.

«Не зачтено» выставляется в случае если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи.

Шкала перевода оценки из пятибалльной системы в систему «зачтено»/«не зачтено»:

отлично, хорошо, удовлетворительно (5-3 балла)	«зачтено»
неудовлетворительно (2 балла)	«не зачтено»

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает высокий уровень теоретических и практических знаний принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования и основных принципов и задач супервизии. Свободно выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. Адекватно применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.

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.

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

## Многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса)

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования и основных принципов и задач супервизии. Не всегда выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. В целом применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.

. 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 и практическими знаниями принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования и основных принципов и задач супервизии. Затрудняется выбрать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. Малоэффективно применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.

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 владение теоретическими и практическими знаниями принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования и основных принципов и задач супервизии. Не может выбрать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. Не способен применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.

Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной 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	Конфликтологическая компетентность: понятие, структура.	ОПК-6, ПК-7
Тема 2	Технология ведения тренинговых групп	ОПК-6, ПК-7
Тема 3	Практическое освоение ведения тренинга конфликтологической компетентности.	ОПК-6, ПК-7

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

Не предусмотрено.

#### **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. Понятие профессиональная компетентность.
2. Конфликтологическая компетентность специалиста.
3. Конфликтологическая культура личности.
4. Конфликтологическая компетентность личности.
5. Индикаторы конфликтологической компетентности.
6. Конфликтологическая готовность: параметры.
7. Основные методики диагностики конфликтологической компетентности личности.
8. Основные методологические принципы групповой работы. Правила поведения в тренинговой группе
9. Организационные особенности групповой работы. Формирование тренинговой группы
10. Формы и методы групповой работы. Виды тренинговых групп
11. Требования к деятельности тренера. Стили ведения тренинговых групп.
12. Основные ошибки тренера, наиболее часто встречающиеся в процессе работы с группой.
13. Групповая динамика и ее стадии
14. Правила проведения обратной связи. Критерии остановки и обсуждения упражнения.
15. Техники, используемые на стадии знакомства
16. Техники работы с сопротивлением
17. Психогимнастические упражнения, направленные на снятия напряженности и повышения работоспособности в группе
18. Разминки, используемые на различных этапах работы группы.

19. Завершающая стадия работы с группой

20. Стандартная модель проведения тренинга конфликтологической компетентности.

Описание упражнений, возможные трудности их проведения.

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

**Тест 1.** Выберите правильный вариант ответа.

Система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта с использованием коммуникативных приемов и техник, приемов управления эмоциями и последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие, называется:

- 1) **Конфликтологическая компетентность**
- 2) Коммуникативная компетентность
- 3) Социальная компетентность

**Тест 2.** Выберите правильный вариант ответа

Групповой психологический тренинг:

1) индивидуальная форма работы, направленная на получение, закрепление и отработку нового навыка на заданную тему

**2) метод преднамеренных изменений человека, направленных на его личностное и профессиональное развитие через приобретение, анализ и переоценку им собственного жизненного опыта в процессе группового взаимодействия.**

3) активное социально-психологическое обучение, которое характеризуется обязательным взаимодействием обучающихся между собой.

**Пример типового практико-ориентированного задания**

**Типовое задание 1.**

Разработайте анкету, включающую вопросы и задания (конфликтологические задачи), позволяющие оценить сформированность компонентов конфликтологической компетентности личности и уровень ее развития.

Вопросы и задания

1. Приведите по три примера, открытых вопросов, закрытых вопросов и конфликтологических задач

**Типовое задание 2.**

Разработайте материалы для проведения занятий, направленных на формирование конфликтологической культуры личности.

Вопросы и задания

1. Определитесь с возрастом участников занятий
2. Подберите психогимнастические упражнения (игротехники)
3. Предложите информационные материалы

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**Групповая работа** - особый род психологической и, более широко подходя, - антропологической практики профессионального воздействия на сознание, поведение и социальные установки участников различных сообществ.

**Групповая динамика** - совокупность событий и межличностных взаимодействий в группе, процесс движения группы как единого целого во времени. Выделяют три уровня и четыре стадии этого процесса.

**Групповой тренинг** - это метод активного обучения в составе специально созданной малой группы, участники которой (психически здоровые люди, имеющие психологические проблемы) с помощью ведущего-психолога осуществляют коммуникативное взаимодействие, направленное на достижение сообща поставленных целей.

**Коммуникатор** — субъект общения, передающий информацию.

**Коммуникация** — а) передача информации (идей, образов, оценок, установок) от лица к лицу, от одной культурной единицы к другой; б) линия или канал, соединяющее участников обмена информацией; в) взаимодействие, с помощью которого информация передается и принимается; процесс передачи и приема информации. В процессе коммуникации осуществляются: взаимное влияние людей друг на друга; обмен различными идеями, интересами, настроениями, чувствами.

**Коммуникация межгрупповая** — взаимодействие людей, полностью детерминированное их принадлежностью к различным группам или категориям населения и независимое от их межличностных связей и индивидуальных предпочтений.

**Конфликтологическая компетентность** как интегральное качество личности, определяющее готовность к конструктивному разрешению конфликта и обеспечивающую осознание своей ответственности за принимаемые решения в процессе разрешения профессиональных конфликтов.

**Малая группа** - функциональное сообщество людей от 3 до 15-20 человек, находящихся в непосредственном контакте и в регулярном общении между собой. Малая группа позволяет моделировать процессы, происходящие в человеческом обществе, поскольку в ней проявляют себя почти все значимые социальные эффекты.

**Невербальная коммуникация** — общение посредством жестов (языка жестов), мимики, телодвижений и ряда других средств, исключая речевые. Невербальная коммуникация у различных народов имеет свои специфические характеристики.

**Невербальные средства общения** — это неречевые средства общения. Они нужны для того, чтобы: а) регулировать течение процесса общения, создавать психологический контакт между партнерами; б) обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста; выражать эмоции и отражать истолкование ситуации. Невербальные средства, как правило, не могут самостоятельно передавать точно значения (за исключением некоторых жестов). Обычно они оказываются так или иначе скоординированными между собой и со словесными текстами. Совокупность этих средств можно сравнивать с симфоническим оркестром, а слово — с солистом на его фоне. Рассогласование отдельных невербальных средств существенно затрудняет межличностное общение. В отличие от речи невербальные средства общения осознаются как говорящими, так и слушающими не в полной мере. Никто не может полностью контролировать свой невербальный язык общения. Невербальные средства общения делятся на: *визуальные* (кинесику — движения рук, ног, головы, туловища; направление взгляда и визуальный контакт; выражение глаз; выражение лица; позы, в частности, локализация, смены поз относительно словесного текста); *кожные реакции* (покраснение, появление пота); *отражающие дистанцию* (расстояние до собеседника, угол поворота к нему, персональное пространство); *вспомогательные средства общения*, в том числе особенности телосложения (половые, возрастные) и средства их преобразования (одежда, косметика, очки, украшения, татуировка, усы, борода, сигарета и т. п.); *акустические или звуковые* (паралингвистические, то есть связанные с речью — интонация, громкость, тембр, тон, ритм, высота звука, речевые паузы и их локализация в тексте); *экстралингвистические*, то есть не связанные с речью — смех, плач, кашель, вздохи, скрежет зубов, «шмыганье» носом и т. п., *тактильно-кинестезические* (физическое воздействие — ведение слепого за руку, контактный танец и др.); *такесику* — пожатие руки, хлопанье по плечу) и ольфакторные (приятные и неприятные запахи окружающей среды; естественный и искусственный запахи человека). На невербальные средства каждая конкретная культура накладывает сильный отпечаток, поэтому общих норм для всего человечества не существует. Невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.

**Нормы группы** - это совокупность правил и требований, "стандартов" поведения, регулирующих взаимоотношения и взаимодействия между участниками группы.

**Обратная связь** - базовый элемент группового тренинга. В принципе это любая реакция участников группы на поведение друг друга. Технологически правильная ОС является формой

взаимной помощи, так как она помогает человеку оценить, насколько его поведение соответствует его же намерениям.

**Психогимнастика** - термин для обозначения комплекса разнообразных упражнений и техник в тренинговой работе, целью которых является воздействие на те или иные структуры психики участников, например память или внимание, либо на личность каждого участника в отдельности, либо на состояние группы как целого. Упражнения служат средством усвоения и закрепления навыков, а также дают материал для осознания и обсуждения содержательной (целевой) направленности тренинга.

**Психокоррекция** - психологическое воздействие, направленное на те или иные психологические структуры личности или группы с целью нормализации их функционирования.

**Психотерапия** - коммуникативный процесс взаимодействия врача (психолога) с клиентом (группой клиентов), имеющий целью вызвать устойчивые изменения в сущности важных сферах жизни клиента. Этот процесс происходит в рамках профессиональных отношений, характеризующихся наличием договорных обязательств между участвующими сторонами, доверительностью и эмпатией.

**Психотехнология** - научное психологическое описание способов и алгоритмов действий (операций), дающих необходимый практический эффект. Креативная составляющая деятельности специалиста в области практической психологии, целенаправленно и упорядоченно ведущая к достижению желаемого результата. При этом предполагается, что «желаемый результат» является таковым прежде всего для клиента, опирается на его внутренние ресурсы и обладает терапевтическим либо жизнеизменяющим эффектом.

**Психотренинг** - это практика самопознания и развития личности. Цель тренинга в общем случае: создание непосредственного личностного опыта позитивных изменений человека в его отношениях с миром, с другими людьми и с самим собой.

**Самоактуализация** - Согласно концепции Маслоу, это продолжительный процесс, при котором способности человека используются творчески и полностью. Это путь неустанной работы, активной жизни и осознания своей связи со всем миром.

**Социометрия** - метод и техника опроса, в ходе которого одни члены группы выбирают (или отвергают) других по определенным критериям (деловым, интеллектуальным, эмоциональным, моральным и др.). Социометрия позволяет определить социальный статус каждого члена группы - его место в иерархии внутригруппового общественного мнения: "звезда", "предпочитаемый", "изолированный" и, наконец, нежелательный - "отверженный".

**Структура конфликтологической компетентности личности** состоит из следующих компонентов:

Мотивационно-ценностный компонент – включает развитие системы ценностных ориентаций, связанных с гуманистическим нравственными и духовными идеалами, устойчивая мотивация строить отношения на основе диалога, мотивация к достижению доверия в ситуациях межличностного общения, мотивация к разрешению конфликтов.

Интеллектуально-познавательный компонент – включает гибкость и оперативность в анализе ситуаций межличностных отношений, интеллектуальная инициатива, как свойство целостной личности, представляющее собой органическое единство познавательных и мотивационных устремлений, готовность выйти за пределы заданного, самоорганизация, предполагающая способность анализировать ситуации конфликтологического характера.

Действенно-практический компонент – включает коммуникативные умения и навыки, связанные со способностью устанавливать доверительные отношения с людьми, понимать их точку зрения, способность организовывать межличностные отношения на принципах гуманизма, конструктивные умения и навыки, связанные со способностью личности ставить задачи по конструктивному разрешению конфликта.

Позиционный компонент - отражает социальную направленность личности, профессиональную позицию, в которой просматривается понимание социальной роли конфликта, разрешения профессиональных конфликтов, убежденность их разрешения через достижение согласия между субъектами конфликта и установления на этой основе целесообразных взаимоотношений, способности управлять своим эмоциональным состоянием, эмпатии.

**Тренинг** - (от англ train — тренировать, научение, повторение). В отличие от других форм обучения это знание, добытое на фоне эмоционального вовлечения обучаемого в процесс обучения. Таким образом приобретаемое знание не столько рационально, сколько интуитивно (престпоушарно,податсашшю).

**Фасилитация** - (от англ. to facilitate - облегчать) - обеспечение условий, благоприятствующих развитию и росту; ненавязчивый способ ведения группы.



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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3
<b>Основная литература</b>				
1	Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474722">https://urait.ru/bcode/474722</a>	+	-	-
2	Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для вузов / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06390-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470902">https://urait.ru/bcode/470902</a>	+	-	-
3	Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473521">https://urait.ru/bcode/473521</a>	-	-	+
4	Черкасская, Г. В. Управление конфликтами : учебник и практикум для вузов / Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 236 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05153-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472948">https://urait.ru/bcode/472948</a>	+	+	+
<b>Дополнительная литература</b>				
1	Акимова А.Р. Психология тренинга: исследование субъективных и объективных компонентов эффективности. Монография / А.Р. Акимова. - Москва : Флинта, 2019. - 119 с. - ISBN 978-5-9765-2061-5. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/344749/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/344749/reading</a>	-	+	+
2	Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для вузов / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08188-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468779">https://urait.ru/bcode/468779</a>	+	-	+
3	Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468746">https://urait.ru/bcode/468746</a>	+	-	+
4	Корнеенков, С. С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / С. С. Корнеенков. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10940-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475117">https://urait.ru/bcode/475117</a>	-	+	+
5	Шейнов В.П. Управление конфликтами / В.П. Шейнов. - Санкт-Петербург : Питер, 2020. - 576 с. - ISBN 978-5-496-00725-2. - URL: <a href="https://ibooks.ru/bookshelf/339958/reading">https://ibooks.ru/bookshelf/339958/reading</a>	-	+	+

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

1. Интересные упражнения для тренинга [Электронный ресурс] // Trenerskaya.ru. - Режим доступа: <http://trenerskaya.ru/article/view/interesnye-uprazhneniya-dlya-treninga>

### **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) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

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

Гарант-Образование: информационно-правовое обеспечение: [сайт]. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://study.garant.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронная библиотека СПБГИПСР // Библиотека СПБГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [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) (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПБГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [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) (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_ Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)