

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

«30» апреля 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**

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

Разработчик: ст. преподаватель Пегашова Станислава Олеговна

Согласовано: доктор псих. н., доцент, профессор, зав. кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

**Санкт-Петербург**

**2021**

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

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

#### **ВВЕДЕНИЕ В ПРОФЕССИЮ**

**Цель изучения дисциплины:** сформировать у обучающихся представления о специальности «конфликтолог» в современном мире, а также о сферах работы специалиста.

#### **Задачи дисциплины:**

1. Дать общее представление о конфликтологии и предпосылках ее возникновения, а также изучить понятие «конфликт» и типологию конфликтных ситуаций.
2. Сформулировать образ конфликтолога как эксперта, который занимается управлением, прогнозированием, предотвращением и разрешением конфликтных ситуаций.
3. Изучить сферы деятельности конфликтолога, а также определить необходимые знания и навыки.
4. Дать представления об этических нормам и профессиональных требованиях к конфликтологу.

#### **Содержание дисциплины:**

Основные предпосылки становления конфликтологии как науки.

Конфликтолог – профессия будущего.

Сфера работы конфликтолога.

Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога.

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

#### **Цель<sup>1</sup>:**

сформировать у обучающихся представления о специальности «конфликтолог» в современном мире, а также о сферах работы специалиста.

#### **Задачи<sup>2</sup>:**

1. Дать общее представление о конфликтологии и предпосылках ее возникновения, а также изучить понятие «конфликт» и типологию конфликтных ситуаций.
2. Сформулировать образ конфликтолога как эксперта, который занимается управлением, прогнозированием, предотвращением и разрешением конфликтных ситуаций.
3. Изучить сферы деятельности конфликтолога, а также определить необходимые знания и навыки.
4. Дать представления об этических нормам и профессиональных требованиях к конфликтологу.

### **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								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака. дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (зачет)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	2	54	72	28	44	42	16	26		2	-	-
Очно-заочная	2	54	72	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
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИУК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей; ИУК-6.2. Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет на долго-, средне-, краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения. ИУК-6.3. Использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в	<b>На уровне знаний</b> — знает предпосылки становления конфликтологии как науки и конфликтолога как специалиста по работе с конфликтами; — специфики работы конфликтолога в различных сферах; — подходы к работе с конфликтными ситуациями; — роль профессиональных сообществ конфликтологов. <b>На уровне умений</b> — умеет определять связь конфликтологии с другими социально-гуманитарными науками; — анализировать конфликт и выделять его типологии; — определять требования и этические нормы конфликтолога в

	<p>течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. ИУК- 6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития</p>	<p>организации; – использовать технологические приемы управления коммуникацией, переговорами. <b>На уровне навыков</b> – имеет навык построения беседы для прояснения интересов клиентов и определения поведения в конфликтных ситуациях; – работы с эмоциональным состоянием; – реализации конфликтолога как практика, научного сотрудника, посредника в конфликтных ситуациях; выстраивания профессиональных отношений с клиентами.</p>
--	--	---

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Основные предпосылки становления конфликтологии как науки.	12	2	2		8	
Тема 2	Конфликтолог – профессия будущего.	22	6	10		6	
Тема 3	Сфера работы конфликтолога.	18	4	8	4	6	Круглый стол
Тема 4	Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога.	18	4	6		8	
<b>Контроль самостоятельной работы</b>		<b>2</b>					
<b>Консультация</b>							<b>Зачет</b>
<b>Контроль</b>							
<b>ВСЕГО в академических часах</b>		<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	

### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Основные предпосылки становления конфликтологии как науки.	14	2	2		10	
Тема 2	Конфликтолог – профессия будущего.	18	4	6		8	
Тема 3	Сфера работы конфликтолога.	18	4	4	4	10	Круглый стол
Тема 4	Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога.	20	2	4		14	
<b>Контроль самостоятельной работы</b>		<b>2</b>					
<b>Консультация</b>							<b>Зачет</b>
<b>Контроль</b>							
<b>ВСЕГО в академических часах</b>		<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	

Используемые термины:

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 – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

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

Форма текущего контроля и промежуточной аттестации – формы текущего контроля указываются разработчиком для каждой темы, промежуточная аттестация – из учебного плана.

КСР - контроль самостоятельной работы - входит в общую контактную работу с преподавателем.

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

### **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. Основные предпосылки становления конфликтологии как науки.**

Конфликтология как наука об условиях, содержании и формах; закономерностях возникновения, развития, разрешения социальных конфликтов. Предмет конфликтологии. Задачи конфликтологии. Функции конфликтологии. Структура конфликтологии. Связь конфликтологии с другими дисциплинами.

### **Тема 2. Конфликтолог – профессия будущего.**

Профессия «конфликтолог». Образовательные траектории. Аксиомы конфликтолога. Профессиональные навыки конфликтолога. Задачи, стоящие перед конфликтологом. Практикующий конфликтолог. Академик-конфликтолог. Посредник-конфликтолог. Требования к специалисту-конфликтологу.

### **Тема 3. Сфера работы конфликтолога.**

Конфликтолог в образовательных учреждениях. Конфликтолог в судебных органах. Конфликтолог в некоммерческих организациях. Бизнес-конфликтолог. Конфликтолог при разрешении конфликтов в здравоохранении. Конфликтолог в ситуации правонарушения и/или преступления. Конфликтолог в государственных организациях. Конфликтолог при управлении международными конфликтами.

### **Тема 4. Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога.**

Ассоциации конфликтологов в России. Международные ассоциации конфликтологов. Этический кодекс конфликтолога. Основные этические требования к работе конфликтолога.

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

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1.**

Тема: Основные предпосылки становления конфликтологии как науки.

Цель: сформировать у студентов знаний о взаимосвязи конфликтологии с другими науками.

Понятийный аппарат: конфликтология, психология, юриспруденция, политология, социология.

Описание занятия: Работа в группах. Студенты объединяются в подгруппу в зависимости от науки (психология, юриспруденция, политология, социология) и анализируют, какие методы, понятия были заимствованы из них и что привнесла конфликтология в другие науки.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2.**

Тема: Конфликтолог – профессия будущего.

Цель: определить требования, выдвигаемые к специалисту - конфликтологу.

Понятийный аппарат: конфликтолог, конфликт, эмпатия, коммуникация, переговоры, агрессия, управление, интересы.

Описание занятия: Обсуждение вопросов: знания, которыми должен обладать конфликтолог; навыки, которые должен уметь применять конфликтолог.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3.**

Тема: Сфера работы конфликтолога.

Цель: сформировать специфику работы конфликтолога в зависимости от отрасли, в которой он работает

Понятийный аппарат: конфликтолог, образовательное учреждение, уголовное преступление, административное правонарушение, суд, бизнес, медицина, государственная организация, некоммерческая организация.

Описание занятия: работа в группах, в рамках которых обучающиеся формирует список требований для конфликтолога в образовательных учреждениях, в судебных органах, в коммерческих организациях, в бизнесе, в здравоохранении, в ситуации правонарушения и/или преступления.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

#### **СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ 4.**

Тема: Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога.

Цель: разработать проект этического кодекса конфликтолога.

Понятийный аппарат: этика, конфликт, клиент, консультирование, анализ, управление.

Описание занятия: Обсуждение вопросов: требования к работе конфликтолога; услуги, предоставляемые конфликтологом; ограничения в работе конфликтолога.

Требования к подготовке к занятию: не предъявляются.

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

##### **Интерактивные занятия к теме 1 «Основные предпосылки становления конфликтологии как науки»**

**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: «Специфика проведения медиации семейных конфликтных ситуаций».

**«Мозговой штурм»** представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

##### **Интерактивные занятия к теме 2 «Конфликтолог – профессия будущего»**

**Ролевая игра** – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

**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.

**«Мозговой штурм»** представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

### **Интерактивные занятия к теме 3 «Сфера работы конфликтолога»**

**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: «Требования к конфликтологу».

**Ролевая игра** – это метод, при котором реальное поведение имитируется участниками в соответствии с заданными ролями и ситуацией. Ролевые игры – это небольшие сценки произвольного характера, отражающие модели жизненных ситуаций.

В ролевых играх участникам предоставляется возможность:

- показать существующие стереотипы реагирования в тех или иных ситуациях;
- разработать и использовать новые стратегии поведения;
- отработать, пережить свои внутренние опасения и проблемы.

**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.

**Разбор конкретных ситуаций (кейсы)** - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

**«Мозговой штурм»** представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;

- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

### **Интерактивные занятия к теме 4 «Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога»**

**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: «Этический кодекс конфликтолога».

**Разбор конкретных ситуаций (кейсы)** - техника обучения, использующая описание реальных социальных ситуаций, для анализа обучающимися с целью определения сути проблем, предложения возможных решений, выбора лучших из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

**«Мозговой штурм»** представляет собой хороший способ быстрого включения всех членов группы в работу на основе свободного выражения своих мыслей по рассматриваемому вопросу.

Основные правила проведения «Мозгового штурма»:

- Называя идеи нельзя повторяться;
- Чем больше список идей, тем лучше;
- Записываются все, поступающие от участников предложения;
- Высказанные мысли и предложения не критикуются и не оцениваются.

## **2.5. Практическая подготовка обучающихся**

### **Практическая подготовка обучающихся может проходить**

#### **2.5.1. В рамках практических занятий с преподавателем**

По теме 3 проводится практическое занятие **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 обучающихся, привлечь их к разностороннему обсуждению сложных и эмоционально значимых вопросов, способствовать выработке самостоятельного мнения по различным профессионально важным темам, развивать коммуникативные навыки и творческий потенциал.

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

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

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

Дополнительным элементом круглого стола для данного занятия являются заранее подготовленные презентации студентов по различным аспектам темы «Сферы работы конфликтолога», которые становятся основой для общего обсуждения.

### **2.5.2.В рамках запланированных встреч с приглашенными представителями организаций**

В рамках обучения по дисциплине «Введение в профессию» возможно приглашение сторонних специалистов, имеющих богатый, успешный и передовой опыт работы с конфликтами различного вида. Ориентировочно, в число таких представителей могут войти специалисты школьных служб примирения и медиации, служб управления персоналом, руководители и лидеры миротворческих общественных организаций, движений, объединений, консультанты по работе с семейными конфликтами и др.

### **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 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**

#### **Самостоятельная работа к теме «Основные предпосылки становления конфликтологии как науки».**

1. Дайте характеристику основных предпосылок формирования конфликтологических идей.
2. Напишите резюме по теме «Конфликтология как прикладная научная дисциплина» (объем 1-1,5 стр.).
3. Проанализировать развитие конфликтологии как науки в нынешнее время.

#### **Самостоятельная работа к теме «Конфликтолог – профессия будущего»**

1. Написать эссе на тему: «Профессия «конфликтолог»: перспективы развития и проблемы становления».
2. Составить резюме конфликтолога.
3. Оцените социальную значимость профессиональной деятельности конфликтолога.

#### **Самостоятельная работа к теме «Сфера работы конфликтолога».**

1. Подготовьте презентацию:
  - Сферы деятельности конфликтолога в государственных организациях.
  - Сферы деятельности конфликтолога в некоммерческих организациях.
2. Подготовьте презентацию к проекту «Конфликтолог в ... сфере». Самостоятельно определить сфере, в которой работает/может работать конфликтолог. Определить его роль, задачи.
3. Ознакомьтесь с направлениями деятельности НП «Лига медиаторов».
4. Ознакомьтесь с направлениями деятельности Службы медиации СПб ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ».

#### **Самостоятельная работа к теме «Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога».**

1. Определите задачи и направления деятельности Ассоциации конфликтологов России.
2. Законспектируйте основные положения «Профессионального стандарта медиатора».
3. Разработать проект этического кодекса конфликтолога.

### 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 с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**20 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в неполном объеме (менее 90% заданий), все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

**10 баллов** – самостоятельная работа выполнена с нарушением сроков, в неполном объеме (менее 75% заданий), все работы в среднем достойны **удовлетворительной оценки**.

**0 баллов** – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, 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 экзамена по дисциплине.

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

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

### Шкала оценивания<sup>3</sup>

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

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

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает **высокий уровень теоретических знаний**, таких как предпосылки становления конфликтологии как науки и конфликтолога как специалиста по работе с конфликтами. **Грамотно выявляет** конфликт и его типологии, а также специфику работы конфликтолога в различных сферах. **Определяет и глубоко анализирует** роль профессиональных сообществ конфликтологов, а также подходы к работе с конфликтными ситуациями. **Эффективно применяет** в работе навыки построения беседы для прояснения интересов клиентов и определения поведения в конфликтных ситуациях; работы с эмоциональным состоянием, **быстро** находит пути реализации конфликтолога как практика, научного сотрудника, посредника в конфликтных ситуациях. **Оптимально владеет основными навыками** выстраивания профессиональных отношений с клиентами. **Адекватно оказывает** содействие в определении требований и этических норм конфликтолога в организации. **Полно и грамотно** определяет связь конфликтологии с другими социально-гуманитарными науками. **Качественно применяет** технологические приемы управления коммуникацией, переговорами.

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 (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает **достаточный уровень теоретических знаний**, таких как предпосылки становления конфликтологии как науки и конфликтолога как специалиста по работе с конфликтами. **Не всегда выявляет** конфликт и его типологии, а также специфику работы конфликтолога в различных сферах. **Не всегда определяет** роль профессиональных сообществ конфликтологов, а также подходы к работе с конфликтными ситуациями. **В целом применяет** в работе навыки построения беседы для прояснения интересов клиентов и определения поведения в конфликтных ситуациях; работы с эмоциональным состоянием, находит пути реализации конфликтолога как практика, научного сотрудника, посредника в

конфликтных ситуациях. **Владеет основными навыками** выстраивания профессиональных отношений с клиентами. **Адекватно оказывает** содействие в определении требований и этических норм конфликтолога в организации. **Не всегда полно** определяет связь конфликтологии с другими социально-гуманитарными науками. **Качественно применяет** технологические приемы управления коммуникацией, переговорами.

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 знаниями**, такими как предпосылки становления конфликтологии как науки и конфликтолога как специалиста по работе с конфликтами. **Затрудняется ответить**, какие существуют понятия конфликта и его типологии, а также специфика работы конфликтолога в различных сферах. **С трудом выявляет** роль профессиональных сообществ конфликтологов, а также подходы к работе с конфликтными ситуациями. **Затрудняется применять** в работе навыки построения беседы для прояснения интересов клиентов и определения поведения в конфликтных ситуациях; работы с эмоциональным состоянием, не находит пути реализации конфликтолога как практика, научного сотрудника, посредника в конфликтных ситуациях. **Не в полной мере владеет основными навыками** выстраивания профессиональных отношений с клиентами. **Малоэффективно работает** для определения требований и этических норм конфликтолога в организации. **Слабо** определяет связь конфликтологии с другими социально-гуманитарными науками. **Не всегда адекватно применяет** технологические приемы управления коммуникацией, переговорами.

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 **крайне низкий уровень знаний**, такими как предпосылки становления конфликтологии как науки и конфликтолога как специалиста по работе с конфликтами. **Затрудняется ответить**, какие существуют понятия конфликта и его типологии, а также специфика работы конфликтолога в различных сферах. **Не может выявить** роль профессиональных сообществ конфликтологов, а также подходы к работе с конфликтными ситуациями. **Не может применить** в работе навыки построения беседы для прояснения интересов клиентов и определения поведения в конфликтных ситуациях; работы с эмоциональным состоянием, не находит пути реализации конфликтолога как практика, научного сотрудника, посредника в конфликтных ситуациях. **Не владеет основными навыками** выстраивания профессиональных отношений с клиентами. **Не способен определять** требования и этические нормы конфликтолога в организации, связь конфликтологии с другими социально-гуманитарными науками. **Не может применять** технологические приемы управления коммуникацией, переговорами.

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, 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.	Основные предпосылки становления конфликтологии как науки.	УК-6
Тема 2.	Конфликтолог – профессия будущего.	УК-6
Тема 3.	Сфера работы конфликтолога.	УК-6
Тема 4.	Этические и профессиональные стандарты в деятельности конфликтолога.	УК-6

#### 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 «Работа школьной службы примирения и медиации» проводятся текущий контроль успеваемости и промежуточная (итоговая) аттестация знаний.

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).

Рубежный контроль проводится в форме контрольной работы, студентам предлагается ответить на серию вопросов по каждой изученной теме.

#### **Вопросы, используемые в ходе проведения опроса**

1. Становление конфликтологии как науки.
2. Конфликтолог как развивающаяся специальность
3. Практикующий конфликтолог.
4. Академик-конфликтолог.
5. Посредник-конфликтолог
6. Этический стандарт конфликтолога
7. Роль профессиональных сообществ в становлении конфликтолога как специалиста

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.

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана и утверждаются приказом Ректора или уполномоченного им лица. Рубежный контроль проводится в форме собеседования.

#### ***Промежуточная аттестация*** по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

- посещаемости занятий и активности на них;
- результатов рубежного контроля;
- результатов аттестации самостоятельной работы.

#### **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 зачёту:**

1. Конфликтология как развивающаяся наука.
2. Структура и задачи конфликтологии.
3. Связь конфликтологии с другими дисциплинами.
4. Проблемы становления конфликтологии в России.
5. Профессия «конфликтолог».
6. Профессиональные навыки конфликтолога.
7. Требования к специалисту-конфликтологу.
8. Конфликтолог в научной сфере.
9. Конфликтолог в образовательных учреждениях.
10. Конфликтолог в судебных органах.
11. Бизнес-конфликтолог.
12. Конфликтолог при разрешении конфликтов здравоохранении.
13. Конфликтолог в ситуации правонарушения и/или преступления.
14. Конфликтолог в государственных организациях.
15. Конфликтолог в некоммерческих организациях.
16. Профессиональные сообщества конфликтологов в России.
17. Профессиональные сообщества конфликтологов зарубежом.
18. Этический кодекс конфликтолога.
19. Траектории обучения конфликтологов.
20. Аксиомы конфликтолога.

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

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

Конфликтология – это:

а) междисциплинарная наука об условиях протекания конфликтов, а также о способах их разрешения;

б) наука о способах разрешения и управления конфликтами как неотъемлемой части существования общества;

*с) наука об условиях, содержании и формах; закономерностях возникновения, развития, разрешения социальных конфликтов как способа преодоления объективных и субъективных противоречий социальной действительности;*

д) наука об условиях возникновения и протекания конфликтных ситуаций.

**Тест 2.** Выберите правильный вариант ответа

Конфликтолог обладает такими основными профессиональными навыками, как

а) умение профессионально подготовить и провести переговоры, установить и поддерживать процедуру; остановить и преобразовать агрессию участников; умение проявить и обсудить со сторонами их истинные интересы; проводить психологические консультации

*б) умение профессионально подготовить и провести переговоры, установить и поддерживать процедуру; остановить и преобразовать агрессию участников; умение проявить и обсудить со сторонами их истинные интересы*

с) остановить и преобразовать агрессию участников; умение проявить и обсудить со сторонами их истинные интересы; проводить психологические и конфликтологические консультации

д) свободно и грамотно использовать технологические приемы управления коммуникацией, переговорами; проводить психологические и конфликтологические консультации; контролировать выработку и принятие обязательств сторонами

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

#### ***Типовое задание 1.***

Проанализируйте ситуацию: Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

Определите последовательность действий конфликтолога для урегулирования ситуации.

#### ***Типовое задание 2.***

Напишите эссе на тему пути внедрения конфликтолога в штатное расписание государственных организаций.

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

**Агрессия** – индивидуальное или групповое поведение, направленное на нанесение физического или психологического ущерба другому человеку или социальной группе.

**Ведущий мотив** - главный мотив, побуждающий к конфликтному взаимодействию.

**Внешняя мотивация** обусловлена внешними по отношению к индивиду обстоятельствами.

**Внутренняя мотивация** связана с содержанием деятельности, решением какой-либо задачи. Ее специфический смысл - побуждение индивида к действию с целью укрепить его состояние уверенности и независимости.

**Внутренняя установка** – субъективное восприятие личностью своего статуса в группе.

**Восприятие** – это субъективный образ предмета, явления или процесса, непосредственно воздействующего на анализатор или систему анализаторов.

**Границы конфликта** – внешние структурно-динамические пределы конфликта по числу участников (субъективные границы); по территории, на которой происходит конфликт (пространственные границы); по продолжительности конфликта (временные границы).

**Девиантное (отклоняющееся) поведение** - исторически возникшее социальное явление, выражающееся в относительно распространенных, массовых формах человеческой деятельности, не соответствующих официально установленным или фактически сложившимся нормам.

**Девиантное (отклоняющееся) поведение** - поступок, деятельность человека, не соответствующие официально установленным или фактически сложившимся в данном обществе нормам.

**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).

**Институализация конфликта** – установление четких норм и правил конфликтного взаимодействия, определение рабочих групп и комиссий по управлению конфликтом.

**Интересы** – это принципы, ценности или системы убеждений, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго.

**Инцидент** – стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта..

**Компромисс** - стиль поведения в конфликтных ситуациях, способ разрешения конфликтов, состоящий во взаимных двусторонних уступках в условиях недостаточных для целей сотрудничества усилий по защите, отстаиванию интересов как своих собственных, так и интересов партнера.

**Конфликт** - это процесс столкновения и противоборства индивидов или групп, характеризующийся взаимным нанесением ущерба с целью защиты реальных или вымышленных интересов.

**Конфликт внутригрупповой** – тип конфликтного противоборства, возникающего внутри социальной группы вследствие борьбы отдельных индивидов и их общностей за групповое доминирование, за лучшие условия и более высокую степень вознаграждения деятельности в группе, за престиж, авторитет, а также ситуационной и психологической несовместимости двух или большего числа членов данной группы, их личной неприязни друг к другу.

**Конфликт внутриличностный** – специфический тип конфликтного процесса, развертывающегося внутри личности, вследствие дисгармоничности, противоречивости стремлений, присущих различным подсистемам и структурам психологической системы индивида, между сознательными и бессознательными его влечениями, между требованиями совести и стремлением к получению удовольствия, между инстинктивными позывами и нормами культуры и нравственности.

**Конфликт деструктивный** – разновидность конфликтного противоборства, способного привести к снижению эффективности соответствующей системы, общности или организации либо к ее разрушению; возникает, как правило, вследствие неквалифицированных,

непрофессиональных действий руководителей или их подчиненных, а также неверных, не учитывающих изменившуюся ситуацию, тех и другие.

**Конфликт дисфункциональный** – конфликтное взаимодействие индивидов или общностей в пределах одной социальной группы или организации, приводящее к ослаблению устойчивости и стабильности данной группы или организации, к разному снижению эффективности ее функций либо к угасанию и исчезновению их.

**Конфликт конструктивный** – тип конфликтного взаимодействия, в процессе и результате развертывания которого происходит устранение недостатков в функционировании социальной системы, группы или организации, повышается эффективность выполняемых ею функций, ее адаптация к изменяющимся условиям внутренней и внешней среды, усиливается сплоченность ее членов и их единство.

**Конфликт латентный (скрытый)** – особый случай конфликтного процесса, который основывается на противоречиях более глубоких, чем те, которые служат предметом противоборства в своих внешних проявлениях.

**Конфликт межгрупповой** – распространенный тип конфликтного противоборства, субъектами которого выступают различные социальные группы (политические, демографические, профессиональные, спортивные и т.п.), конкурирующие между собой по различным причинам, в различных условиях и формах, с различной степенью напряженности и интенсивности за обладание различными объектами.

**Конфликт между личностью и группой** – форма конфликтного взаимодействия, в котором сталкиваются интересы и притязания индивида, с одной стороны, и целей группы, с другой, и которые чаще всего возникают вследствие того, что ожидания (ожидания) группы вступают в противоречие с ожиданиями и стремлениями отдельной личности.

**Конфликт межличностный** – наиболее распространенный тип конфликтных взаимодействий, субъектами которого выступают две или более личности, враждующие между собой вследствие конкуренции за обладание жизненно важными ресурсами (собственность, власть, должность, престиж и т.п.), а также вследствие психологических особенностей участников конфликта и социально-психологической специфики их социального окружения – семьи, трудовой коллектив, субкультурной группы и т.д.

**Конфликтное поведение** – поступки субъектов конфликта с целью реализации его намерений в конфликте.

**Конфликтогены** – слова, действия (или отсутствие действий), которые могут привести к конфликту, вызывают возмущение, ярость, злость и другие отрицательные эмоциональные состояния.

**Конфликтолог** – это эксперт, который занимается управлением, прогнозированием, предотвращением и разрешением конфликтных ситуаций.

**Конфликтология** – наука об условиях, содержании и формах; закономерностях возникновения, развития, разрешения социальных конфликтов как способа преодоления объективных и субъективных противоречий социальной действительности.

**Копинг, копинговые стратегии** (англ. *coping, copingstrategy*) – это то, что делает человек, чтобы справиться со стрессом: он объединяет когнитивные, эмоциональные и поведенческие стратегии, чтобы справиться с взаимоотношениями «человек-среда». Впервые термин появился в психологической литературе в 1962 г. – Л. Мэрфи применил его, изучая, каким образом дети преодолевают кризисы развития. В 1966г.Р. Лазарус в книге «Психологический стресс и процесс совладания с ним» обратился к копингу для описания осознанных стратегий совладания со стрессом и с другими порождающими тревогу событиями.

**Лидер** – член группы, оказывающий существенное влияние на сознание и поведение остальных членов группы в силу своего личного авторитета (неформальный лидер) или занимаемой должности (формальный лидер).

**Личность** – устойчивая совокупность социально значимых качеств, присущих человеку как социальному существу, представляющая собой продукт общественного развития и включения индивида в систему социальных отношений и деятельности.

**Личность маргинальная** – индивид, занимающий промежуточное положение на границе между двумя или более культурами, частично ассимилированный в каждую, но полностью – ни в одну, занимающий в силу этого неустойчивый социальный статус, вследствие чего чаще других вовлекается в социальный конфликт.

**Медиация** – переговоры с участием третьей нейтральной стороны, которая заинтересована лишь в том, чтобы стороны максимально выгодно уладили, урегулировали или разрешили свой конфликт.

**Моральная норма** - это модель и поступков человека, его определенных идеальных черт.

**Мотив** - это, с одной стороны, побудительная причина к какому-либо действию, система доводов в пользу чего-либо, с другой - осознанное побуждение к деятельности, связанное со стремлением удовлетворить определенные потребности. Мотивацию как психическую деятельность можно рассматривать как процесс и как результат.

**Мотивация** - система побуждений, вызывающих активность индивида и определяющих ее направленность. Это осознаваемые или неосознаваемые психические факторы, побуждающие индивида к совершению определенных действий, а также совокупность внутренних и внешних условий, вызывающая активность личности.

**Переговоры** – процесс взаимного информирования, просвещения, партнерской коммуникации и адекватного использования власти, направленный на выработку взаимных обещаний (обязательств), в результате выполнения которых в будущем будут удовлетворены интересы обеих (всех) сторон.

**Посредник** - отдельное лицо или организация, содействующие примирению конфликтующих сторон, достижению согласия между ними, урегулированию конфликта.

**Предложения или позиции** – это высказывания сторон, которые содержат информацию о том, каким образом интересы могут быть удовлетворены, проблема решена и конфликт завершен.

**Предмет конфликта** - объективно существующая или воображаемая проблема, служащая причиной конфликта между сторонами (проблема власти, ресурсов, социального статуса, взаимоотношений и др.) и требующая своего решения; то, из-за чего возник конфликт.

**Причины конфликта** – факторы, события, действия, вызывающие ущемление интересов одних людей (или групп) другими людьми (или группами).

**Профилактика конфликтов** – это такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

**Психологическая установка** представляет собой положительное отношение к какому-либо человеку или объекту. Негативная психологическая установка – прямая противоположность.

**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. Достижение взаимоприемлемого соглашения сторон на основе удовлетворения их интересов. Разрешение – это заключительный этап управления конфликтом.

**Регрессия** – реакция на ответственные ситуации “возвращением” к детским типам поведения, которые на той стадии были успешными.

**Регулирование конфликта** – вид деятельности субъекта управления, связанной с завершением конфликта.

**Ригидность** – отсутствие гибкости в поведении, трудности в перестройке восприятия и представлений в изменившейся обстановке.

**Роль** – нормативно заданный или коллективно одобряемый образец поведения личности в группе.

**Соперничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением одержать победу над соперником.

**Сотрудничество** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением противоборствующих сторон совместными усилиями разрешить возникшую проблему.

**Структура конфликта** – совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

**Субъект конфликта** – личность, группа или организация, находящаяся в столкновении с кем-либо.

**Управление конфликтом** – целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на динамику конфликта в интересах развития или разрушения той социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт.

**Установка** – готовность, предрасположенность субъекта к определённой ситуации, определённому поведению, действию.

**Уступка** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и значимого для соперника.

**Уход** – стратегия поведения в конфликте, характеризующаяся стремлением уйти от конфликта при восприятии предмета конфликта как несущественного для себя и для соперника.

**Участники конфликта** – это субъекты, непосредственно вовлеченные во все фазы конфликта, непримиримо оценивающие сущность и протекание одних и тех же событий, связанных с деятельностью другой стороны.

**Формы разрешения конфликтов** – основные методы урегулирования конфликтов, такие как силовые (применение власти, авторитета и т. п.), правовые и переговорные.

**Функция конфликта** – выражение социального (позитивного или негативного) назначения конфликтного столкновения, зависимости между конфликтом и другими явлениями общественной жизни; это та роль, которую конфликт выполняет по отношению к обществу и (или) его структурным образованиям: социальным группам, организациям и индивидам, первом случае принимаются во внимание последствия конфликта, во втором – направленность отношений конфликтующих субъектов социальных связей.

**Эмпатия** – эмоциональное понимание другого, восприятие и познание субъекта методом сочувствия и сопереживания.

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для вузов / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13536-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/469969">https://urait.ru/bcode/469969</a>	+	+	+	
2	Светлов, В. А. Конфликтология : учебник для вузов / В. А. Светлов, В. А. Семенов. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06982-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472417">https://urait.ru/bcode/472417</a>	+	+		+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Бунтовская, Л. Л. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Л. Л. Бунтовская, С. Ю. Бунтовский, Т. В. Петренко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08403-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472367">https://urait.ru/bcode/472367</a>	+			+
2	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a>		+	+	

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

1. Медиация [Электронный ресурс] //Городской центр «КОНТАКТ». - Режим доступа: <https://profcenter.spb.ru/%d0%bc%d0%b5%d0%b4%d0%b8%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f/>
2. Берхов-Центр по проблемам конструктивного регулирования конфликтов [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.berghof-center.org>
3. Международный Институт исследований проблем мира (Стокгольм) [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.sipri.org>
4. Сайт международной ассоциации конфликтологов [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.confstud.ru>

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (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)