

**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

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

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

Разработчик: Сатикова С. В., канд.экон.наук

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

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Цель изучения дисциплины:

формирование у студентов-конфликтологов системного представления о специфике профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности, а также умений и навыков применения современных технологий, подходов и методов в работе по предупреждению конфликтов.

Задачи курса:

1. Развитие системного взгляда на возможности и особенности профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
2. Углубление представлений о детерминирующих факторах и закономерностях конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах
3. Освоение принципов, методов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных сферах жизнедеятельности
4. Формирование практических навыков внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

Содержание дисциплины:

Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности

Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине Профилактика конфликтов в различных сферах жизнедеятельности

Цель¹

формирование у студентов-конфликтологов системного представления о специфике профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности, а также умений и навыков применения современных технологий, подходов и методов в работе по предупреждению конфликтов.

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

Задачи²:

1. Развитие системного взгляда на возможности и особенности профилактики конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
2. Углубление представлений о детерминирующих факторах и закономерностях конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структура
3. Освоение принципов, методов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных сферах жизнедеятельности
4. Формирование практических навыков внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объём дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астроп. 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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2. Способен анализировать конфликтные ситуации, применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия	ИОПК-2.1. Использует знания особенностей основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия ИОПК-2.2. Анализирует конфликтные ситуации, готовит материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия ИОПК-2.3 Применяет основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия	На уровне знаний: Знает особенности основных видов конфликтов, а также детерминирующие факторы и закономерности конфликтного и мирного взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах На уровне умений: Умеет анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия На уровне навыков: способен применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах и мирных способах взаимодействия в различных социальных сообществах и структурах
ОПК-3. Способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	ИОПК-3.1. Использует знания факторов и причин конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. ИОПК-3.2. Разрабатывает программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. ИОПК-3.3. Применяет различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	На уровне знаний: Знает факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. На уровне умений: Умеет разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. На уровне навыков: Владеет навыками использования различных технологий, снижающих уровень конфликтности в социальных сообществах.
ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,	ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах .	На уровне знаний: знает принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных социальных сообществах и структурах На уровне умений: умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах На уровне навыков:

	ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,	владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества
--	---	---

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	16	4	6		6	
Тема 2	Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	18	4	6		8	
Тема 3	Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	20	4	8	4	8	Мозговой штурм
Тема 4	Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	16	4	6		6	
	Промежуточная аттестация	2					зачет
	ВСЕГО в академических часах	72	16	26	4	28	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	16	2	4		10	
Тема 2	Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	18	4	4		10	
Тема 3	Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	22	4	6	4	12	Мозговой штурм
Тема 4	Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	14	2	2		10	
	Промежуточная аттестация	2					зачет
	ВСЕГО в академических часах	72	12	16	4	42	

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. Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности: общее и специфичное. Причины и факторы возникновения конфликтов как конфликтогены. Конфликтогенный потенциал людей, групп, сообществ. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

Тема 2. Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала. Систематизация полученных данных и представление результата. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.

Тема 3. Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Основные техники прогнозирования: прямое и обратное прогнозирование, моделирование и т. др. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов. Основные механизмы предупреждения конфликтов. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

Тема 4. Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

Виды и формы программ профилактики конфликтов. Программы конфликтологического просвещения и развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.

Проектный подход в работе по профилактике конфликтов. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов, снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Соппротивление при внедрении программ профилактики конфликтов и методы работы с ним.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинарское занятие №1.

Тема 1. Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

Цель: обсудить особенности конфликтов, возникающих в различных сферах жизнедеятельности людей, связь конфликтов, конфликтогенов и конфликтогенного (конфликтного) потенциала субъектов конфликта.

Понятийный аппарат: конфликт, причины и факторы возникновения конфликтов, конфликтоген, конфликтогенный (конфликтный) потенциал, управление

Вопросы для обсуждения:

1. Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности:
 - Бытовые конфликты
 - Семейные конфликты
 - Конфликты клиентов
 - Медицинские конфликты
 - Организационные конфликты

- Образовательные конфликты
 - Экономические конфликты
 - Муниципальные конфликты и другие.
2. Причины и факторы возникновения конфликтов
 3. Конфликтогены: понятие, виды, связь с причинами и факторами возникновения конфликтов
 4. Конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ.
 5. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

Семинарское занятие №2.

Тема 2. Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

Цель: совершенствовать умения и навыки диагностики конфликтогенного (конфликтного) потенциала субъектов конфликта.

Понятийный аппарат: диагностика, анализ, конфликтоген, конфликтогенный (конфликтный) потенциал, методы сбора информации, индикаторы, риск

Вопросы для обсуждения:

1. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала.
3. Систематизация полученных в результате диагностики и анализа данных.
4. Представление результата сбора и анализа информации по оценке конфликтогенного (конфликтного) потенциала субъектов конфликта.
5. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
6. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.

Семинарское занятие №3.

Тема 3. Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Цель: обсудить особенности применения различных методов и технологий прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Понятийный аппарат: методы, технологии, прогнозирование, профилактика конфликтов

Вопросы для обсуждения:

1. Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Основные техники прогнозирования:
 - прямое прогнозирование,
 - обратное прогнозирование
 - моделирование и др.
3. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов.
4. Основные механизмы предупреждения конфликтов.

5. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
6. Специальные методы и технологии профилактики конфликтов в различных областях жизнедеятельности людей

Семинарское занятие №4.

Тема 4. Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

Цель: освоить процессы разработки и внедрения программ, проектов, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов

Понятийный аппарат: программа, проект, внедрение, конфликтологическое просвещение, конфликтологическая помощь, конфликтологическая компетентность, эффективность, сопротивление

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Программы профилактики конфликтов:
 - программы конфликтологического просвещения
 - программы развития конфликтологической компетентности,
 - программы повышения эффективности взаимодействия,
 - программы социальной компетентности,
 - программы снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.
3. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
4. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
5. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов,
6. Критерии оценки снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
7. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов
8. Методы работы с сопротивлением.

2.5. Практическая подготовка обучающихся

Практическая подготовка обучающихся может проходить

2.5.1. В рамках практических занятий с преподавателем

По теме 4 «Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов» проводится практическое занятие в форме мозгового штурма.

Цель - рассмотреть и сравнить особенности применения различных современных методов и технологий прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Мозговой штурм (мозговая атака, англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том

числе самых фантастичных.

Критика исключается: на стадии генерации идей высказывание любой критики в адрес авторов идей (как своих, так и чужих) не допускается. Работающие в интерактивных группах должны быть свободны от опасений, что их будут оценивать по предлагаемым ими идеям. Приветствуется свободный полет фантазии

На следующем этапе участников просят развивать идеи, предложенные другими, например комбинируя элементы двух или трех предложенных идей.

На завершающем этапе производится отбор лучшего решения, исходя из экспертных оценок.

Затем каждая группа представляет свои предложения по применению различных современных методов и технологий прогнозирования и профилактики конфликтов.

2.5.2.В рамках запланированных встреч с приглашенными представителями организаций

В рамках обучения по дисциплине «Профилактика конфликтов в различных сферах жизнедеятельности» возможно приглашение сторонних специалистов, имеющих богатый, успешный и передовой опыт проведения работы по профилактике конфликтов в различных сферах. 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 и организационными 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:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Категории студентов	Виды оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тест	преимущественно письменная проверка

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

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к экзамену, 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).

2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

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

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

2.7. 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.

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

1.5. Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Профилактика конфликтов в различных сферах жизнедеятельности» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;
- работа со словарями;
- конспектирование;
- тезирование;
- аннотирование;
- рецензирование;
- составление этического кейса и его анализ;
- решение «кейс-методов».

Оформление самостоятельной работы:

Титульный лист.

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

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

- параметры страницы (210x297 мм) А4;
- интервал полуторный;
- шрифт 12, Times New Roman;
- поля страницы: левое – 2 см, правое – 1,5 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.
- все страницы должны иметь сквозную нумерацию арабскими цифрами в верхнем правом углу.

3.1. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 28 часов, для очно-заочной формы обучения –42 часа).

Тема 1. Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

Задания:

1. Запишите классификации основных видов конфликтов по сферам жизнедеятельности (4-5 сфер).
2. Назовите основные причины и факторы возникновения конфликтов
3. Запишите определение конфликтогена.
4. Обоснуйте, в связи с чем, причины и факторы возникновения конфликтов могут рассматриваться как конфликтогены.
5. Законспектируйте, в чем заключается конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ. Выделите, в чем сходство и различие их конфликтогенного (конфликтного) потенциала
6. Перечислите методы управления причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.

Тема 2. Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности

Задания:

1. Назовите 3-4 основных метода сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала (на ваш выбор: для отдельных людей, групп или семей, сообществ, организаций) и особенности применения каждого метода.
2. Перечислите для выбранных субъектов (для отдельных людей, групп или семей, сообществ, организаций) индикаторы конфликтогенного потенциала.
3. Опишите 3-4 типичные проблемы и ошибки, которые могут возникнуть при оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций. Чем они вызваны?
4. Запишите для выбранных проблем возможные техники минимизации риска и ошибок оценки конфликтогенного потенциала.

Тема 3. Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов

Задания:

1. Запишите определение и цели прогнозирования как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
2. Назовите основные техники прогнозирования (2-3), их возможности и ограничения
3. Нарисуйте схему использования данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов (2-3 на ваш выбор).
4. Перечислите и запишите определения основных механизмов предупреждения конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.

Тема 4. Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

Задания:

1. Назовите виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Запишите, в виде таблицы сходства и различия программ конфликтологического просвещения, и развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности.
3. В чем заключается проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
4. Перечислите особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
5. Назовите критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов (3-4).
6. Составьте список причин сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов (для одного из видов конфликтов)
7. Предложите методы работы с сопротивлением внедрению программ профилактики (4-5) и обоснуйте каждый из них.

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 «Профилактика конфликтов

в различных сферах жизнедеятельности» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

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

Шкала оценивания³

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

«Зачтено» выставляется в случае, если обучающийся 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 обучающийся 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 отлично представляет особенности различных видов конфликтов, факторы и причины конфликтогенности в различных социальных сообществах, подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в различных социальных сообществах и структурах. Умеет применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Способен использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на

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

конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах

А также предлагает правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса), рассматривает несколько вариантов решения.

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся хорошо представляет особенности основных видов конфликтов, большинство факторов и причин конфликтогенности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. Умеет применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации, готовить материалы для экспертных заключений о конфликтогенном потенциале ситуации и субъектов взаимодействия. Способен использовать технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах

А также предлагает правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся имеет поверхностные представления об особенностях основных видов конфликтов, факторах и причинах конфликтогенности в социальных сообществах, подходах к разработке программ, снижающих конфликтогенность; имеет неполное представление о том, как применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации, способен в той или иной мере использовать технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах,

Предлагает неполное или частично ошибочное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся не понимает особенности основных видов конфликтов, факторы и причины конфликтогенности в социальных сообществах. Не умеет применять основные методы, способы и средства получения информации о конфликтах, анализировать конфликтные ситуации. Малоспособен использовать технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах. 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. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Причины и факторы возникновения основных видов конфликтов в различных сферах жизнедеятельности	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3
Тема 2	Диагностика конфликтогенного потенциала людей, групп,	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3

	сообществ, организаций в различных сферах жизнедеятельности	
Тема 3	Современные методы и технологии прогнозирования и профилактики основных видов конфликтов	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3
Тема 4	Внедрение проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных социальных сообществах и структурах	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3

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 «Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации» проводятся текущий и рубежный контроль успеваемости, а также промежуточная аттестация знаний.

Текущий контроль проводится в конце каждого практического занятия: активность участия в обсуждении вопросов и наличие обработанных протоколов по методикам с написанными заключениями.

Текущий контроль успеваемости проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения дисциплины, и может осуществляться в следующих формах:

- устного ответа;
- письменного ответа.

Обязательным требованием для объективной оценки уровня знаний и участия студента в учебных мероприятиях, предусмотренных рабочей программой является посещаемость учебных занятий в объеме 75% от общего числа занятий.

Рубежный контроль успеваемости проводится либо в середине курса, либо на последних занятиях данного курса (по усмотрению преподавателя).

Сроки рубежного контроля определяются графиком учебного процесса компетентностно-ориентированного учебного плана.

Промежуточная аттестация по дисциплине.

Рейтинговая оценка знаний складывается из следующих компонентов:

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

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в виде зачета.

Каждый студент в результате жеребьевки получает теоретический вопрос, который должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором подхода к профилактике конфликтов в подразделениях организации, применимого в конкретной ситуации.

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

Примерные вопросы к зачету:

1. Основные виды конфликтов по сферам жизнедеятельности и их особенности
2. Причины, условия и факторы возникновения конфликтов
3. Конфликтогены: понятие, виды, связь с причинами и факторами возникновения конфликтов
4. Конфликтогенный (конфликтный) потенциал людей, групп, сообществ: понятие, структура, проявления.
5. Управление причинами и факторами возникновения основных видов конфликтов.
6. Методы сбора информации, диагностики и анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
7. Определение явных и скрытых индикаторов конфликтогенного потенциала.
8. Проблемы и ошибки в оценке конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
9. Техники минимизации риска ошибок оценки конфликтогенного потенциала.
10. Прогнозирование как метод анализа конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.
11. Методы и техники прогнозирования:
12. Использование данных диагностики и прогнозирования для профилактики возникновения основных видов конфликтов.
13. Основные механизмы предупреждения конфликтов.
14. Конфликтологическое просвещение как системный подход к профилактике конфликтов в различных сферах жизнедеятельности.
15. Специальные методы и технологии профилактики конфликтов в различных областях жизнедеятельности людей
16. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
17. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов.
18. Особенности внедрения проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов.
19. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов,
20. Критерии оценки снижения конфликтогенного потенциала людей, групп, сообществ, организаций.

21. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов
22. Методы работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов.

Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)

Задача.

К Вам обратилось руководство подростково-молодежного клуба с просьбой снизить конфликтность участников клуба (подростков 14-18 лет).

Что Вы предложите?

Типовые задания в форме теста для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Пример типового задания в форме теста

1. Под конфликтом понимают
 - а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в очках зрения, мнениях, убеждениях;
 - б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участие субъектов;
 - в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;
 - г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.
2. Для возникновения социально-психологического конфликта необходимо:
 - а) наличие двух людей, которые не любят друг друга;
 - б) наличие взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов у двух людей или групп;
 - в) наличие оппонентов, находящихся в предконфликтной ситуации;
 - г) наличие оппонентов, предконфликтной ситуации и инцидента между сторонами.
3. Сила оппонентов в конфликте -
 - а) предполагает наличие явных преимуществ, могущества;
 - б) определяет возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон.;
 - в) связана с уровнем образования, возрастом, полом и т.д.
 - г) зависит от наличия взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов у двух людей или групп.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

АНАЛИЗ КОНФЛИКТА – практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения. Цель анализа конфликта – глубокое понимание ситуации для последующих изменений, выработки стратегии развития или урегулирования.

АНКЕТНЫЙ ОПРОС – такая разновидность метода опроса, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой.

АНКЕТА — разновидность вопросника, используемого для сбора сведений от респондентов при письменном опросе. Анкета представляет собой документ, имеющий относительно массовый тираж и содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

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

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

АРГУМЕНТАЦИЯ – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

«ВЕНТИЛЯЦИЯ» ЭМОЦИЙ – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

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

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА - процесс развертывания конфликта от предконфликтной ситуации через инцидент к кризису, а затем завершению.

ДОКУМЕНТ в широком смысле – специально созданный человеком предмет, предназначенный для передачи или хранения информации. *В повседневной жизни* понятие «документ» фигурирует в своем узком значении – как официальная бумага. Такой документ должен обладать видимыми признаками официального статуса: печатями, штампами организации и т.д.

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).

ИННОВАЦИЯ — это конечный результат внедрения новшества с целью улучшения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.

ИНТЕРВЬЮ – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, причем запись ответов производится либо механически, либо интервьюером.

ИНТЕРЕСЫ СТОРОНЫ КОНФЛИКТА - это принципы, ценности или системы убеждений стороны, которые необходимо удовлетворить, если противоречие предполагается разрешить справедливо, практично, наилучшим образом и надолго. Это то, что побуждает стороны вступать в конфликтные отношения.

ИНФОРМАЦИЯ - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

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

КОМАНДА — особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

КОММУНИКАЦИЯ -

- процесс обмена информацией между двумя и более людьми, в течение и/или в результате которого информация может изменяться, теряться, создаваться и т.п., что влияет на понимание, отношение к чему-либо и поведение людей, может оказывать мотивирующий или демотивирующий и конфликтогенный эффект.

- смысловой, содержательный аспект человеческого взаимодействия. Предполагает взаимодействие источника информации (коммуникатора) и приемника (реципиента) по определенному каналу коммуникации с целью передачи информационного сообщения. Часто используется как не вполне точный синоним делового (профессионального) общения.

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

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ – особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом (клиентами) анализ возникшей у него (у них) спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта. Может включать в себя: информирование клиента, диагностику конфликта, обучение клиента эффективным формам поведения в конфликте, работу с мотивацией и системой ценностей клиента (смена приоритетов), подготовку к переговорам или медиации и другие формы деятельности.

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

КОНФЛИКТОГЕН – условие, фактор, слова и действия или отказ от них, особенности личности или группы, ситуация, приводящие к возникновению предконфликтной ситуации или деструктивного конфликта. В настоящее время есть множество классификаций конфликтогенов, связанных со спецификой определенной социальной сферы, чаще всего сферы межличностного взаимодействия.

КОНФЛИКТОГЕННЫЙ (КОНФЛИКТНЫЙ) ПОТЕНЦИАЛ основывается на наличии у субъектов взаимодействия противоречивых ценностей, интересов и потребностей, связанных со значимыми для них аспектами коммуникации, социальной жизни, профессиональной деятельности и т.п.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ – это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие. В структуру конфликтологической компетентности

включены коммуникативная компетентность, целеполагание, мотивирование, рефлексия и оценка, этичность и социальная ответственность.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации.

Это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

Формами конфликтологической помощи являются: прогнозирование, профилактика конфликтов, конфликтологическое просвещение, Конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование, переговоры по урегулированию конфликта, медиация.

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

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах. Сопровождение включает в себя диагностику факторов возникновения конфликтов, анализ предконфликтной ситуации и самого конфликта, конфликтологическое консультирование, формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и конфликтологической компетентности, при необходимости – урегулирование конфликтов и постконфликтное сопровождение.

Сопровождение означает комплексное оказание конфликтологической помощи специалистом в области работы с конфликтами обратившимся к нему за конфликтологической помощью людям и группам.

ЛИДЕР — член организации, группы, имеющий влияние на других членов группы при выполнении ими совместной деятельности. В отличие от руководителя, выдвигается стихийно и может не иметь высокого официального статуса. Осуществляемые им управленческие воздействия обычно не подменяют, а дополняют официальное руководство.

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

НАБЛЮДЕНИЕ – это целенаправленное, организованное восприятие и регистрация поведения исследуемого объекта, целенаправленный сбор сведений о фактах поведения и деятельности человека в различных естественных условиях.

ПЕРЕГОВОРЫ - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и

выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

ПРОБЛЕМА - это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес, то есть то, что мы будем обсуждать на переговорах. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА — предвидение возможности конфликта и его возможного будущего. Прогноз — это представление о будущем конфликте с определенной вероятностью указания места и времени его возникновения. Они могут быть краткосрочными, среднесрочными и долгосрочными.

ПРОФИЛАКТИКА КОНФЛИКТОВ — такая организация жизнедеятельности людей, которая исключает или сводит к минимуму вероятность возникновения конфликтов между ними.

РЕФРЕЙМИНГ (англ. frame; рамка) — это прием, позволяющий изменить точку зрения, а следовательно, восприятие события или предмета. Основная идея рефрейминга (он же переформирование) – это изменение комбинации элементов проблемной ситуации для получения нового взгляда на нее, новой расстановки акцентов, меняющей оценку ситуации.

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

РОЛЬ - социальная функция личности; соответствующий принятым нормам и ожиданиям способ поведения людей в зависимости от их статуса (позиции) в обществе, группе/команде или в системе межличностных отношений.

РУКОВОДИТЕЛЬ — должностное лицо (менеджер), официально назначаемое или выбираемое для управления (руководства) организацией, группой и т.п. Обладает высоким социальным статусом, юридической властью и ответственностью за своих подчиненных.

СОПРОТИВЛЕНИЕ - различные по характеру действия, направленные на задержку в разрешении проблемы или полное прекращение ее решения, срыв или использование взаимодействия в своих целях осуществляемые клиентом, иногда (неосознанно) самим конфликтологом.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ – эмоциональное состояние, возникающее у клиента в результате определения путей решения проблемы.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ - целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

УСЛОВИЯ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ – сочетание трех закономерных феноменов, приводящих к возникновению конфликта и определяющих его специфику. К условиям возникновения конфликтов относятся: наличие оппонентов, существование предконфликтной ситуации и инцидент. Условия формируются под воздействием факторов возникновения конфликтов.

УСТУПКА – это добровольное согласие стороны на отказ от каких-либо притязаний.

ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ - те общие предпосылки (события, действия или бездействие людей, а также независящие от них обстоятельства), которые приводят к формированию условий конфликта. В классификации У.Линкольна пять основных факторов возникновения конфликтов: информационные, структурные, ценностные, отношений и поведения.

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

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины «Конфликтологическое консультирование участников образовательного процесса»

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
Основная литература					
1	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 // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472365 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
2	Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477646 (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
3	Соломатина, Е. Н. Социология конфликта : учебное пособие для вузов / Е. Н. Соломатина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07729-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469865 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
Дополнительная литература					
1	Белинская, А. Б. Конфликтология в социальной работе : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 190 с. — (Высшее	+	+		+

	образование). — ISBN 978-5-534-14373-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477455 (дата обращения: 28.03.2021).				
2	Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470082 (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
3	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474358 (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	+
4	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474662 (дата обращения: 28.03.2021).		+		+

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

1. Психология [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psychologiya.com.ua>
2. CONFLICTOLOGIST [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://conflictologist.org/main/central.htm>
3. ПСИ-ФАКТОР [Электронный ресурс]: центр по научной и практической психологии. – Режим доступа: <http://psyfactor.org>
4. Медиация и практическая конфликтология [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.conflictology.spb.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) 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 (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 (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)