

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**

**ПРАКТИКУМ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ В КОНФЛИКТЕ**

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**

#### **ПРАКТИКУМ УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ В КОНФЛИКТЕ**

**Цель изучения дисциплины:** развитие у студентов системного понимания особенностей управления своим поведением и поведением другого в конфликте, освоение методов и подходов воздействия на поведение человека или группы в конфликте.

**Задачи дисциплины:**

1. Углубить понимание эффективного и неэффективного поведения в конфликте.
2. Рассмотреть связь психологической безопасности, конфликтогенов и поведения человека или группы в конфликте.
3. Проанализировать различные методы, приемы, подходы и техники управления своим поведением и поведением другого в конфликте.
4. Сформировать базовые навыки применения методов управления поведением в конфликте.
5. Обосновать принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте, направленных на снижение уровня конфликтности и распространение мирных способов взаимодействия в социальных сообществах.

**Содержание дисциплины:**

Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.

Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте.

Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.

Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.

### **1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине «Практикум управления поведением в конфликте»**

**Цель<sup>1</sup>:**

Сформировать у обучающихся понимание особенностей управления своим поведением и поведением другого в конфликте, освоение методов и подходов воздействия на поведение человека или группы в конфликте

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Углубить понимание эффективного и неэффективного поведения в конфликте.
2. Рассмотреть связь психологической безопасности, конфликтогенов и поведения человека или группы в конфликте.
3. Проанализировать различные методы, приемы, подходы и техники управления своим поведением и поведением другого в конфликте.
4. Сформировать базовые навыки применения методов управления поведением в конфликте.
5. Обосновать принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте, направленных на снижение уровня конфликтности и распространение мирных способов взаимодействия в социальных сообществах.

### **1.3. Язык обучения**

---

<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.

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 академ. 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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели ИУК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной	<b>На уровне знаний:</b> Знает свою роль в команде и ситуациях более широкого взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели <b>На уровне умений:</b> Учитывает особенности поведения других, последствия личных действий, в том числе при разных формах поведения в конфликте <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками обмена информацией, знаниями и опытом, соблюдает нормы и установленные правила, нести личную ответственность за общий результат, в том числе при работе с поведением в конфликте.

	работы; несет личную ответственность за общий результат.	
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИУК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений). ИУК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности. ИУК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций. ИУК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.	<b>На уровне знаний:</b> Знает факторы вредного влияния элементов среды обитания, в том числе конфликтов <b>На уровне умений:</b> Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности (и психологической безопасности), в том числе на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками оказания первой помощи в конфликте, описать способы участия в восстановительных мероприятиях.
ОПК-3. Способен разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия	ИОПК -3.1. Использует знания факторов и причин конфликтности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтность. ИОПК -3.2. Разрабатывает программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. ИОПК -3.3. Применяет различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.	<b>На уровне знаний:</b> Знает факторы и причины конфликтности в социальных сообществах, основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтность. <b>На уровне умений:</b> Умеет разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками использования различных технологий, снижающих уровень конфликтности в социальных сообществах.

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название 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	Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.	16	4	6		6	
Тема 2	Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте.	18	4	6		8	
Тема 3	Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.	16	4	6		6	
Тема 4	Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.	20	4	8		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>28</b>	

#### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название 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	Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.	16	2	4		10	
Тема 2	Методы, подходы, техники управления поведением в	18	4	4			

	конфликте.					10	
Тема 3	Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.	14	2	2		10	
Тема 4	Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.	22	4	6		12	
	<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>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. Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.***

Поведение человека: понятие, классификации, проявления. Особенности индивидуального и группового (командного) поведения. Связь поведения и конфликта. Эффективное и неэффективное поведение в конфликте. Неэффективное поведение: конфликтогенный характер, признаки, риски, краткосрочные и долгосрочные последствия. Причины и факторы неэффективного поведения в конфликте. Эффективное поведение в конфликте: признаки, особенности формирования. Эффективное поведение в конфликте как основа конструктивной работы в группе, команде, как фактор психологической безопасности и минимизации влияния негативных факторов окружающей социальной среды. Ассертивность как форма эффективного поведения в конфликте. Коммуникативные, эмоциональные и когнитивные аспекты эффективного поведения в конфликте.

### ***Тема 2. Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте.***

Управление поведением: понятие, задачи, возможности и ограничения. Направленность управления поведением. Необходимость управления поведением в конфликте. Модели поведения. Методы, подходы и техники управления поведением в конфликте: мотивационные, нормативные, на основе установок и интенций, принудительные, методы внушения, заражения, методы на основе логики, эмоций, убеждения и другие. Психофизиологические методы управления поведением. Методы управления групповым поведением. Возможности и ограничения методов, применимость для управления своим поведением и поведением других людей.

### ***Тема 3. Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.***

Самоуправление (самоменеджмент) и самоконтроль поведения в конфликте. Техники и методы самоконтроля. Методы эмоционального самоконтроля. Методы защиты от манипулирования. Методы профилактики воздействия иллюзий и ложных ожиданий, защита от

переносов и контрпереносов, ассоциаций, методы самонаблюдения, идентификации, анализа и коррекции деструктивных форм поведения в сложных жизненных ситуациях.

Управление поведением других людей и групп в конфликте: основные методы воздействия на человека через эмоциональную, когнитивную, волевую сферу. Рефрейминг, методы психологического айкидо и психологического самбо. Модерация, фасилитация и другие методы управления поведением группы в конфликте. Методы формирования эффективных моделей поведения в конфликте через воздействие социального сообщества (нормы культуры, мода, ментальные модели и другое).

#### ***Тема 4. Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.***

Основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтность в социальных сообществах. Направленность программ управления поведением на развитие конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры отдельных людей и социальных групп. Программы и проекты, укрепляющие систему социальной безопасности и мирные способы взаимодействия. Принципы и алгоритм разработки программ управления поведением в конфликте. Специфика внедрения программ управления поведением в конфликте.

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

#### ***Семинарское занятие №1.***

##### ***Тема 1. Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.***

**Цель:** рассмотреть понятие поведения, его основные виды, эффективное и неэффективное поведение в конфликте

**Понятийный аппарат:** поведение, конфликт, эффективность, социальная среда, риск, последствия, фактор, безопасность, ассертивность

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Поведение человека: понятие, классификации, проявления.
2. Особенности индивидуального и группового (командного) поведения.
3. Связь поведения и конфликта.
4. Эффективное и неэффективное поведение в конфликте.
5. Неэффективное поведение: конфликтогенный характер, признаки, риски, краткосрочные и долгосрочные последствия.
6. Причины и факторы неэффективного поведения в конфликте.
7. Эффективное поведение в конфликте: признаки, особенности формирования.
8. Эффективное поведение в конфликте
  - как основа конструктивной работы в группе, команде,

- как фактор психологической безопасности и минимизации влияния негативных факторов окружающей социальной среды.
- 9. Ассертивность как форма эффективного поведения в конфликте.
- 10. Методы формирования асертивного поведения.
- 11. Коммуникативные, эмоциональные и когнитивные аспекты эффективного поведения в конфликте.

### ***Семинарское занятие №2.***

#### ***Тема 2. Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте.***

**Цель:** проанализировать и сравнить принципы, подходы и методы управления поведением в конфликте

**Понятийный аппарат:** управление, методы, подходы, техники, модели поведения, мотивация, установка, интенция, норма, логика, эмоции, убеждения, психофизиология, групповое поведение

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Управление поведением: понятие, задачи, возможности и ограничения.
2. Направленность управления поведением (на себя, на другого).
3. Необходимость управления поведением в конфликте.
4. Модели поведения.
5. Методы, подходы и техники управления поведением в конфликте:
  - Мотивационные методы,
  - Нормативные методы,
  - Методы на основе установок и интенций,
  - Принудительные, манипулятивные методы
  - Методы внушения, заражения,
  - Методы на основе логики,
  - Методы на основе эмоций,
  - Методы убеждения и другие.
  - Психофизиологические методы управления поведением.
  - Методы управления групповым поведением.
6. Возможности и ограничения методов, применимость для управления своим поведением и поведением других людей.

### ***Семинарское занятие №3.***

### **Тема 3. Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.**

**Цель:** сформировать навыки управления своим поведением и поведением другого в конфликте

**Понятийный аппарат:** самоуправление (самоменеджмент), самоконтроль, профилактика, самонаблюдение, идентификация, коррекция, рефрейминг, психологическое айкидо, психологическое самбо, модерация, фасилитация

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Самоуправление (самоменеджмент) и самоконтроль поведения в конфликте.
2. Техники и методы самоконтроля.
3. Методы эмоционального самоконтроля.
4. Методы защиты от манипулирования.
5. Методы профилактики воздействия иллюзий и ложных ожиданий,
6. Методы защиты от переносов и контрпереносов, ассоциаций,
7. Методы самонаблюдения, идентификации, анализа и коррекции деструктивных форм поведения в сложных жизненных ситуациях.
8. Управление поведением других людей и групп в конфликте.
9. Основные методы воздействия на человека через
  - Эмоциональную сферу,
  - Когнитивную сферу,
  - Волевую сферу.
10. Мотивирование и стимулирование нужных форм поведения.
11. Рефрейминг
12. Методы психологического айкидо
13. Методы психологического самбо.
14. Модерация, фасилитация и другие методы управления поведением группы в конфликте.
15. Методы формирования эффективных моделей поведения в конфликте через воздействие социального сообщества (нормы культуры, мода, ментальные модели и другое).

### **Семинарское занятие №4.**

#### **Тема 4. Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.**

**Цель:** сформировать понимание и навыки разработки программ, снижающих конфликтогенность в социальных сообществах различных типов.

**Понятийный аппарат:** программа, конфликтогенность, социальное сообщество, конфликтологическая компетентность, конфликтологическая культура, взаимодействие, алгоритм.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность в социальных сообществах.
2. Развитие конфликтологической компетентности через программы управления поведением в конфликте
3. Развитие конфликтологической культуры через программы управления поведением в конфликте
4. Программы и проекты, укрепляющие систему социальной безопасности и мирные способы взаимодействия.
5. Принципы и алгоритм разработки программ управления поведением в конфликте.
6. Специфика внедрения программ управления поведением в конфликте.

**2.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

**2.5. 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 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.

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**

**3.1. Самостоятельная работа обучающихся** в рамках дисциплины «Практикум управления поведением в конфликте» 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.psycwork.ru](http://www.psycwork.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 – 64 часа, для очно-заочной формы обучения – 44 часа).

***Тема 1. Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.***

***Задания:***

1. Законспектируйте понятие поведения, основные классификации
2. Проведите сравнение (можно в виде таблицы) особенностей индивидуального и группового (командного) поведения.
3. Опишите связь поведения и конфликта.
4. Дайте характеристики эффективного и неэффективного поведения в конфликте.
5. Назовите причины и факторы неэффективного поведения в конфликте.
6. Напишите эссе (3-4 с.) на любую из названных ниже тем:
  - Эффективное поведение в конфликте: признаки, особенности формирования.
  - Эффективное поведение в конфликте как основа конструктивной работы в группе, команде.
  - Эффективное поведение в конфликте как фактор психологической безопасности и минимизации влияния негативных факторов окружающей социальной среды.
  - Ассертивность как форма эффективного поведения в конфликте.
  - Коммуникативные, эмоциональные и когнитивные аспекты эффективного поведения в конфликте.

***Тема 2. Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте.***

***Задания:***

1. Напишите, в чем заключается управление поведением?
2. Обоснуйте необходимость управления поведением в конфликте. (4-5 аргументов)
3. Назовите известные Вам модели поведения.
4. Проведите сравнение (можно в виде таблицы) методов, подходов и техник управления поведением в конфликте (6-8 методов), таких как: мотивационные, нормативные, на основе установок и интенций, принудительные, методы внушения, заражения, методы на основе логики, эмоций, убеждения и другие. В сравнение отмечайте возможности и ограничения методов, применимость для управления своим поведением и поведением, трудоемкость и др.
5. Опишите основные группы психофизиологические методов управления поведением. Законспектируйте методы управления групповым поведением. других людей.

***Тема 3. Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.***

***Задания:***

1. Раскройте понятия самоуправление и самоконтроль поведения в конфликте.
2. Назовите основные техники и методы самоконтроля (5-7) с примерами.

3. Определите, в чем основные задачи управления поведением других людей и групп в конфликте.
4. На примерах раскройте основные методы воздействия на человека через эмоциональную, когнитивную, волевую сферу. (По 1-2 примера)
5. Законспектируйте методы формирования эффективных моделей поведения в конфликте через воздействие социального сообщества (нормы культуры, мода, ментальные модели и другое).

#### **Тема 4. Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.**

##### **Задания:**

1. Опишите основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность в социальных сообществах.
2. Обоснуйте направленность программ управления поведением на развитие конфликтологической компетентности и конфликтологической культуры отдельных людей и социальных групп.
3. Приведите пример программы или проекта управления поведением в конфликте, укрепляющие систему социальной безопасности и мирные способы взаимодействия.
4. Нарисуйте схему алгоритма разработки программ управления поведением в конфликте.

#### **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 «Практикум управления поведением в конфликте» 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 оценивания<sup>3</sup>**

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

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

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

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

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

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет системное понимание факторов и причин конфликтогенности в социальных сообществах, факторов вредного влияния элементов среды обитания, в том числе конфликтов; своей роли в команде и в ситуациях более широкого взаимодействия, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; знает основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтогенность. Может выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности (и психологической безопасности), предлагать мероприятия по предотвращению конфликтов; разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтогенности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия; может учитывать особенности поведения других, последствия личных действий, в том числе при разных формах поведения в конфликте. Способен осуществлять обмен информацией, знаниями

---

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

и опытом, соблюдать нормы и установленные правила, нести личную ответственность за общий результат, в том числе при работе с поведением в конфликте; использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах.

Владеет понятийным аппаратом дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Предлагает многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

#### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний - в том числе, имеет представление о факторах и причинах конфликтности в социальных сообществах, факторах вредного влияния элементов среды обитания, в том числе конфликтов; знает основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтность. В основном может выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности (и психологической безопасности), предлагать мероприятия по предотвращению конфликтов; разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах, укрепляющие систему безопасности и мирные способы взаимодействия; может учитывать особенности поведения других, последствия личных действий, в том числе при разных формах поведения в конфликте. Способен осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом, соблюдать нормы и установленные правила, использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах. В целом владеет понятийным аппаратом дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В основном 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 не полное владение теоретическими знаниями, в том числе имеет отрывочные представления о факторах и причинах конфликтности в социальных сообществах, факторах вредного влияния элементов среды обитания, в том числе конфликтов; знает основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтность. Отчасти может выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности (и психологической безопасности), предлагать мероприятия по предотвращению конфликтов; разрабатывать программы, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах при разных формах поведения в конфликте. Затрудняется осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом, соблюдать нормы и установленные правила, использовать различные технологии, снижающие уровень конфликтности в социальных сообществах. Не вполне владеет понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблем 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 недостаточный уровень компетентности, неполное раскрытие профессиональных понятий, незнание большинства факторов и причин конфликтности в социальных сообществах, не способен учитывать особенности поведения других, последствия личных действий, в том числе при разных формах поведения в конфликте. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из

реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом. Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

#### 4.2. Формирование компетенций в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Поведение в конфликте: понятие, виды, проявления.	УК-3, УК-8, ОПК-3
Тема 2	Методы, подходы, техники управления поведением в конфликте.	УК-3, УК-8, ОПК-3
Тема 3	Особенности управления своим поведением и поведением другого в конфликте.	УК-3, УК-8, ОПК-3
Тема 4	Принципы разработки и внедрения программ управления поведением в конфликте.	УК-3, УК-8, ОПК-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 управления поведением в конфликте» 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 экзамену:**

1. Поведение человека: понятие, классификации, проявления.
2. Особенности индивидуального и группового (командного) поведения.
3. Эффективное и неэффективное поведение в конфликте.
4. Неэффективное поведение: причины и факторы, конфликтогенный характер, признаки, риски, краткосрочные и долгосрочные последствия.
5. Эффективное поведение в конфликте: признаки, особенности формирования.
6. Ассертивность как форма эффективного поведения в конфликте. Методы формирования ассертивного поведения.
7. Управление поведением: понятие, задачи, возможности и ограничения. Направленность управления поведением (на себя, на другого).
8. Методы, подходы и техники управления поведением в конфликте. Возможности и ограничения методов
9. Самоуправление (самоменеджмент) и самоконтроль поведения в конфликте.
10. Методы эмоционального самоконтроля.
11. Методы защиты от манипулирования.
12. Методы профилактики воздействия иллюзий и ложных ожиданий,
13. Методы защиты от переносов и контрпереносов, ассоциаций,

14. Методы самонаблюдения, идентификации, анализа и коррекции деструктивных форм поведения в сложных жизненных ситуациях.
15. Управление поведением других людей и групп в конфликте. Основные методы воздействия на человека в конфликте.
16. Мотивирование и стимулирование нужных форм поведения в конфликте.
17. Экспресс-методы управления поведением в конфликте: рефрейминг, методы психологического айкидо, методы психологического самбо.
18. Модерация, фасилитация и другие методы управления поведением группы в конфликте.
19. Методы формирования эффективных моделей поведения в конфликте через воздействие социального сообщества (нормы культуры, мода, ментальные модели и другое).
20. Основные подходы к разработке программ, снижающих конфликтность в социальных сообществах.
21. Развитие конфликтологической компетентности через программы управления поведением в конфликте
22. Развитие конфликтологической культуры через программы управления поведением в конфликте
23. Принципы и алгоритм разработки программ управления поведением в конфликте.
24. Специфика внедрения программ управления поведением в конфликте.

### **Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)**

#### *Задача 1.*

Во время конфликтологического консультирования вы поняли, что клиент вызывает у вас сочувствие и симпатию, что мешает сохранять нейтральность, при этом клиенту действительно нужна помощь конфликтолога.

Есть ли необходимость управлять Вашим состоянием и поведением?

Каким методами Вы будете корректировать свое эмоциональное состояние?

#### *Задача 2.*

В ходе группового обсуждения сложного вопроса атмосфера в студенческой группе начала накаляться, группа разделилась на три микро-группы, у каждой своя точка зрения, которую они считают единственно верной. Послышались агрессивные высказывания в адрес друг друга.

Предложите план действий по снижению напряженности и переходу к конструктивному обсуждению проблемы.

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

Примеры тестовых заданий (правильный ответ только один):

1. Конфликтное поведение
  - 1) Любое поведение в конфликте
  - 2) Агрессия, грубость, хамство
  - 3) Формы поведения, которые приводит к возникновению и эскалации конфликта
  - 4) Чрезмерно эмоциональное поведение, экзальтация
  
2. Причина конфликта – это:
  - 1) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
  - 2) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
  - 3) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
  - 4) то, из-за чего возникает конфликт.
  
3. Деструктивное развертывание конфликта, когда противоречие постепенно углубляется, отношение между сторонами ухудшаются вплоть до невозможности конструктивного завершения конфликта, формируется взаимное неприятие сторон, затем ведутся разрушительные действия друг против друга.
  - 1) враждебность
  - 2) эскалация конфликта
  - 3) негативное отношение
  - 4) критическая ситуация.
4. Эмоциональное напряжение у стороны конфликта можно снять следующими действиями:
  - 1) попросить успокоиться, сдерживать себя;
  - 2) приказать молчать и не спорить друг с другом;
  - 3) дать выговориться, называть испытываемые стороной чувства вслух;
  - 4) посочувствовать, предложить чая или кофе, признать правоту

### **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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.

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

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

**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.

**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 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.

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

**Критическая ситуация** - это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

**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.

**Моббинг** – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

**Оппоненты или стороны** (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта (люди, малые группы, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

**Переговоры** - специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, разрешению или урегулированию конфликтов. Это процесс адекватной коммуникации, эффективного просвещения и ответственного использования власти с целью взаимной выработки, обмена и выполнения определенных обещаний, которые приводят к реалистичным и прочным соглашениям.

**Поведение** - система внутренне взаимосвязанных действий, осуществляемых субъектом во взаимодействии с субъектно-объектной окружающей средой. Эта система подчиняется определенной логике и направлена на реализацию целей и функций субъекта.

**Предконфликтная ситуация** возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

**Прекращение конфликта** – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за: уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

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

**Противоречие** - это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

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

**Разрешение конфликта** – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

**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.

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

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

**Социальный конфликт** – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

**Стимулирование конфликта** – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

**Стратегия взаимодействия в конфликте** – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

**Тактика разрешения конфликта** – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

**Технологии разрешения конфликтов** – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

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

**Урегулирование конфликта** – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

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

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

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

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

**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	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: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	
2	Кашапов, М. М. Психология конфликта : учебник и практикум для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07133-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/491240">https://urait.ru/bcode/491240</a> (дата обращения: 20.03.2021).	+	+		
3	Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474356">https://urait.ru/bcode/474356</a> (дата обращения: 20.03.2021).	+	+	+	+
	Слинкова, О. К. Персональный менеджмент : учебное		+	+	+

	пособие для вузов / О. К. Слинкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 105 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13553-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/497385">https://urait.ru/bcode/497385</a> (дата обращения: 20.03.2021).				
<b>Дополнительная литература</b>					
1	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: <a href="https://urait.ru/bcode/490229">https://urait.ru/bcode/490229</a> (дата обращения: 20.03.2021).	+	+		+
2	Гулевич, О. А. Психология межгрупповых отношений : учебник для вузов / О. А. Гулевич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 345 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10719-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492790">https://urait.ru/bcode/492790</a> (дата обращения: 20.03.2021).	+	+	+	
	Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/493555">https://urait.ru/bcode/493555</a> (дата обращения: 20.03.2021).	+	+	+	
4	Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492415">https://urait.ru/bcode/492415</a> (дата обращения: 20.03.2021).		+	+	+

## 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](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)