

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 психологических наук, доцент,  
доцент кафедры общей и консультативной психологии

\_\_\_\_\_ Л.В. Кузьменкова

«30» апреля 2021 г.

**Рабочая программа дисциплины  
ПРОФИЛАКТИКА И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

основной профессиональной образовательной программы

«Практики психологической помощи»

по направлению подготовки 37.03.01 Психология

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

Согласовано: доктор пед. наук, доцент, зав. кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

**Санкт-Петербург**

**2021**

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

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

#### **ПРОФИЛАКТИКА И УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

**Цель изучения дисциплины:** познакомить обучающихся с основными методами и подходами к профилактике и урегулированию конфликтов в организации, показать возможности психологической помощи при работе с конфликтами в организации

**Задачи дисциплины:**

1. Рассмотреть основные факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации
2. Сформировать представление о методах и подходах к профилактике и урегулированию конфликтов в организации
3. Определить роль и возможности психолога в работе с конфликтами в организации.

**Содержание дисциплины:**

Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

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

**Цель<sup>1</sup>**

познакомить обучающихся с основными методами и подходами к профилактике и урегулированию конфликтов в организации, показать возможности психологической помощи при работе с конфликтами в организации

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Рассмотреть основные факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации
2. Сформировать представление о методах и подходах к профилактике и урегулированию конфликтов в организации
3. Определить роль и возможности психолога в работе с конфликтами в организации.

### **1.3. Язык обучения**

Язык обучения – русский.

---

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

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

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в 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
ПК-1. Способен подбирать комплексы психологических методик, планирование и проведение обследования клиентов	ИПК-1.1. Вступает в контакт и развивает конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения. ИПК-1.2. Разрабатывает программы и проводит психологическое обследование клиентов. ИПК-1.3. Проводит психологические обследования социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения в рамках профессиональных этических норм, прав человека.	<b>На уровне знаний:</b> - знает базовые составляющие конфликта и определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов <b>На уровне умений:</b> - умеет вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с разными социально уязвимыми группами населения, в том числе сотрудниками организаций -разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов, в том числе для профилактики и урегулирования конфликтов. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками проведения психологических обследований

		социального окружения представителей социально уязвимых слоев населения, в том числе сотрудников организаций, связанных с конфликтами, в рамках профессиональных этических норм, прав человека.
ПК-2. Способен реализовывать базовые формы группового и индивидуального консультирования клиентов	ИПК-2.1. Реализует программы индивидуальной работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач.  ИПК -2.2. Оказывает психологическую поддержку клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций.	<b>На уровне знаний:</b> Знает особенности индивидуальной и групповой работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач по профилактике и урегулированию конфликтов. <b>На уровне умений:</b> Умеет диагностировать основные проблемы и клиентов и выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками оказания психологической поддержки клиентам для выхода из трудных жизненных ситуаций.

## 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			
			Л	ПЗ	ПрП	
Тема 1	Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.	16	4	6		6
Тема 2	Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.	18	4	6		8
Тема 3	Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации	20	4	8		8
Тема 4	Роль психолога в работе с конфликтами в организации.	16	4	6		6
	<b>Контроль самостоятельной</b>	<b>2</b>				

	<b>работы</b>						
	<b>Консультация</b>						Зачет
	<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	Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.	16	2	4		10	
Тема 2	Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.	18	4	4		10	
Тема 3	Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации	22	4	6		12	
Тема 4	Роль психолога в работе с конфликтами в организации.	14	2	2		10	
	<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. Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.***

Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации. Инновационные конфликты. Специфика конфликтов персонала. Методы работы с конфликтами в организации.

***Тема 2. Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.***

Диагностика и прогнозирование конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами. Мониторинг индикаторов конфликта. Методы сбора информации в диагностике и прогнозировании конфликта. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.

***Тема 3. Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации***

Профилактика конфликтов в организации: задачи, возможности и ограничения, основные подходы и методы профилактики. Специфика индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.

Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов. Коммуникативные, психологические, социально-психологические и административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.

#### ***Тема 4. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.***

Психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации. Роль психолога в работе с конфликтами в организации. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

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

#### ***Семинарское занятие №1.***

**Тема 1.** Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

**Цель:** рассмотреть системные факторы и особенности организационных конфликтов

**Понятийный аппарат:** конфликт, организация, факторы конфликтов, эффективность, персонал

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности.
2. Функции конфликтов в организации.
3. Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
4. Сопротивление внедрению инноваций как организационный конфликт.
5. Методы работы с сопротивлением новому.
6. Специфика конфликтов персонала.
7. Методы работы с конфликтами в организации.
8. Подходы к работе с конфликтами в организации и их связь с методами.

#### ***Семинарское занятие №2.***

**Тема 2.** Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

**Цель:** обсудить специфику методов диагностики и прогнозирования конфликтов в организации

**Понятийный аппарат:** диагностика, прогнозирование, индикаторы конфликта, мониторинг, психологические методы, психодиагностика

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Прогнозирование конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
2. Методы и направления прогнозирования конфликтов.
3. Диагностика конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
4. Индикаторы конфликта: виды и особенности.
5. Мониторинг индикаторов конфликта.
6. Методы сбора информации для диагностики и прогнозирования конфликта.
7. Специфика работы с информацией при диагностике и прогнозировании конфликтов.
8. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.

### ***Семинарское занятие №3.***

**Тема 3.** Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

**Цель:** сформировать представление о методах и подходах к профилактике и урегулированию конфликтов в организации

**Понятийный аппарат:** профилактика конфликтов, урегулирование конфликтов, коммуникативные навыки, социально-психологические методы, административные методы

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Профилактика конфликтов в организации: задачи, возможности и ограничения, основные подходы и методы профилактики.
2. Специфика индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.
3. Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов.
4. Коммуникативные, психологические, социально-психологические и административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.

### ***Семинарское занятие №4.***

**Тема 4.** Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

**Цель:** проанализировать роль, задачи, возможности и ограничения психолога в работе с конфликтами в организации

**Понятийный аппарат:** психолог, роль, психологическое консультирование, психологическая помощь, трудная ситуация, сотрудник организации

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации.
2. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.
3. Специфика взаимодействия с клиентами при работе с конфликтами.
4. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения.
5. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

### **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.

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

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Профилактика и урегулирование конфликтов в организациях» 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 – 28 часов, для очно-заочной формы обучения – 42 часа).

**Тема 1.** Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.

**Задания:**

1. Запишите определение и основные виды конфликтов в организации.
2. Составьте таблицу, где будут названы основные факторы (4-6) и причины (2-3 к каждому фактору) конфликтов в организации. К каждой причине приведите пример конфликта.
3. Назовите конструктивные и деструктивные функции конфликтов в организации (по 5-6 функций).
4. Раскройте влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
5. Запишите определение сопротивления внедрению инноваций.
6. Назовите основные причины сопротивления новому.
7. В чем состоит специфика конфликтов персонала (основные отличия от бытовых конфликтов)
8. Перечислите методы работы с конфликтами в организации (общие и специальные - по 5-6).

**Тема 2.** Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

**Задания:**

1. Дайте определение и напишите 3-4 задачи диагностики конфликтов в организации
2. Запишите алгоритм диагностики конфликтов в организации.
3. Проведите диагностику и анализ реального конфликта в организации.
4. Опишите основные задачи прогнозирования конфликтов в организации.
5. Назовите 5-6 индикаторов конфликтов в организации
6. Предложите свой вариант метода для сбора информации к прогнозированию конфликтов в организации
7. Составьте список психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.

**Тема 3.** Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации

**Задания:**

1. Запишите задачи, возможности и ограничения профилактики конфликтов в организации

2. Составьте таблицу Основные подходы и методы профилактики конфликтов в организации (2-3 подхода 5-7 методов). Для каждого метода запишите конкретную область применения.

3. Раскройте специфику индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.

4. Дайте определение урегулированию конфликтов в организации. Назовите основные формы урегулирования.

5. Перечислите основные методы и подходы к урегулированию конфликтов в организации.

6. Предложите методы работы с сопротивлением персонала внедрению инноваций.

**Тема 4.** Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

**Задания:**

1. Назовите психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

2. Опишите роль психолога в работе с конфликтами в организации.

3. Запишите в чем особенности психологического консультирования по проблемам конфликтов в организации.

4. Обоснуйте необходимость применения психологической помощи сотрудникам в трудных ситуациях как важного элемента профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

### **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 и урегулирование конфликтов в организациях» 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 компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

#### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

Результаты успешной сдачи зачета 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.

---

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

«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 отлично представляет задачу по работе с конфликтами в организации, выделяя ее базовые составляющие и определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов; понимает особенности вступления в контакт и развития конструктивных отношений с сотрудниками организации; знает особенности индивидуальной и групповой работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач по профилактике и урегулированию конфликтов; умеет анализировать пути решения проблем, связанных с конфликтами в организации, в их историческом развитии и социально-культурном контексте. Способен разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; диагностировать основные проблемы и выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач; Обладает навыками помощи клиентам (персоналу и руководству организации) в решении трудных жизненных ситуаций.

Аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры, обнаруживает аналитический подход в освещении различных концепций, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу. Способен принимать быстрые и нестандартные решения.

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

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся хорошо представляет задачу по работе с конфликтами в организации, выделяя ее составляющие и определяет информацию, требуемую для ее решения в соответствии с типами запросов; понимает особенности вступления в контакт и развития конструктивных отношений с сотрудниками организации; умеет анализировать пути решения проблем, связанных с конфликтами в организации, в их историческом развитии и социально-культурном контексте. Способен разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; диагностировать основные проблемы и выбирать методы работы с клиентами. Обладает базовыми навыками помощи клиентам (персоналу и руководству организации) в решении трудных жизненных ситуаций.

При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

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

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся имеет поверхностные представления о задаче по работе с конфликтами в организации; частично понимает особенности вступления в контакт и развития конструктивных отношений с сотрудниками организации для решения задач по профилактике и урегулированию конфликтов; частично умеет анализировать пути решения проблем, связанных с конфликтами в организации. Малоспособен разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач. Обладает слабыми навыками помощи клиентам (персоналу и руководству организации) в решении трудных жизненных ситуаций.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры

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

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся не понимает особенностей работы с конфликтами в организации. Малоспособен развивать конструктивные отношения с сотрудниками организации для решения задач по профилактике и урегулированию конфликтов. Не умеет разрабатывать программы и проводить психологическое обследование клиентов для профилактики и урегулирования конфликтов; выбирать методы работы с клиентами с учетом конкретных профессиональных задач.

Ответ содержит ряд серьезных ошибок, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

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

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

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Факторы, причины и особенности возникновения конфликтов в организации.	ПК-1, ПК-2

Тема 2	Методы диагностики и прогнозирования конфликтов в организации.	ПК-1, ПК-2
Тема 3	Основные подходы и методы профилактики и урегулирования конфликтов в организации.	ПК-1, ПК-2
Тема 4	Роль психолога в работе с конфликтами в организации.	ПК-1, ПК-2

#### **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 «Профилактика и урегулирование конфликтов в организациях» 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. Конфликты в организации: виды, факторы, причины, особенности.
2. Функции конфликтов в организации.
3. Влияние конфликтов на эффективность деятельности организации.
4. Специфика конфликтов персонала.
5. Методы работы с конфликтами в организации.
6. Подходы к работе с конфликтами в организации и их связь с методами.
7. Прогнозирование конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
8. Методы и направления прогнозирования конфликтов.
9. Диагностика конфликтов: специфика, основные задачи, применение в работе с конфликтами.
10. Индикаторы конфликта: виды и особенности. Мониторинг индикаторов конфликта.
11. Методы сбора информации для диагностики и прогнозирования конфликта.
12. Специфика работы с информацией при диагностике и прогнозировании конфликтов.
13. Применение психологических и психодиагностических методов для диагностики и прогнозирования конфликтов.
14. Профилактика конфликтов в организации: задачи, возможности и ограничения, основные подходы и методы профилактики.
15. Специфика индивидуальной и групповой деятельности по профилактике конфликтов в организации.
16. Сопротивление внедрению инноваций как организационный конфликт.
17. Методы работы с сопротивлением новому.
18. Урегулирование конфликтов в организации: специфика урегулирования, основные методы и подходы к урегулированию конфликтов.

19. Коммуникативные, психологические, социально-психологические и административные аспекты урегулирования конфликтов в организации.

20. Психологические аспекты профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

21. Роль психолога в работе с конфликтами в организации.

22. Специфика взаимодействия с клиентами при работе с конфликтами.

23. Психологическое консультирование по проблемам конфликтов: возможности и ограничения.

24. Психологическая помощь сотрудникам в трудных ситуациях как важный элемент профилактики и урегулирования конфликтов в организации.

### **Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)**

*Задача.*

Руководство организации обратилось к Вам с запросом о профилактике сопротивления сотрудников внедрению новой технологии работы.

Ваши предложения?

### **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. Деятельность по определению сущности и особенностей конфликта на основе его исследования – это

- а) профилактика конфликта;
- б) фасилитация конфликта;
- в) диагностика конфликта;
- г) стимулирование конфликта.

3. Ключевым элементом предконфликтной ситуации, определяющим особенности протекания и подходы к разрешению конфликта, является

- а) взаимоисключающие цели оппонентов;
- б) противоречащие друг другу или кажущиеся противоречащими интересы сторон;
- в) твердое желание одной из сторон добиться преимуществ для себя за счет другой стороны;
- г) наличие очень привлекательного неделимого объекта.

4. К важнейшим факторам возникновения конфликтов относятся:

- а) информационные, организационные, структурные, межличностные, финансовые;
- б) поведения, отношений, ценностей, структурные, информационные;
- в) политические, экономические, социальные, технологические, экологические
- г) все названные выше факторы вместе.

## **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.

**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.

**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.

**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.

**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.

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

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

## РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

### 6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<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	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: 28.03.2021).		+	+	+
3	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: <a href="https://urait.ru/bcode/477646">https://urait.ru/bcode/477646</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	
<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/470082">https://urait.ru/bcode/470082</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
2	Дейнека А. В. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / А. В. Дейнека. — М.: Дашков и К, 2014. — 288 с. — URL: <a href="https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617">https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617</a> (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: <a href="https://urait.ru/bcode/474358">https://urait.ru/bcode/474358</a> (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: <a href="https://urait.ru/bcode/474662">https://urait.ru/bcode/474662</a> (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 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)