

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  
ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ  
УЧРЕЖДЕНИЙ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ**

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 ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ УЧРЕЖДЕНИЙ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ**

**Цель изучения дисциплины:** формирование у студентов системного понимания технологий конфликтологической работы, процесса конфликтологического сопровождения клиентов учреждений различных типов и умений реализовывать технологии и осуществлять этот процесс.

**Задачи дисциплины:**

1. Понимание студентами целей и задач системы конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников в учреждениях социальной сферы.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в учреждениях социальной сферы.
3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
4. Формирование умений и навыков осуществлять процесс конфликтологического сопровождения в учреждениях социальной сферы, как целиком, так и его отдельных этапов.
5. Совершенствование техник и методов работы с конфликтами на разных этапах эскалации конфликта.

**Содержание дисциплины:**

Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.

Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений различных типов

Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы

Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.

Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.

Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.

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

**Цель<sup>1</sup>:**

Сформировать у обучающихся системное понимание технологий конфликтологической работы, процесса конфликтологического сопровождения клиентов учреждений различных типов и умений реализовывать технологии и осуществлять этот процесс.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Понимание студентами целей и задач системы конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников в учреждениях социальной сферы.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в учреждениях социальной сферы.

---

<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.

3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.

4. Формирование умений и навыков осуществлять процесс конфликтологического сопровождения в учреждениях социальной сферы, как целиком, так и его отдельных этапов.

5. Совершенствование техник и методов работы с конфликтами на разных этапах эскалации конфликта.

### 1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (экзамен)	
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
<b>Очная</b>	<b>4</b>	<b>108</b>	<b>144</b>	<b>27</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>36</b>	<b>48</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>27</b>
<b>Очно-заочная</b>	<b>4</b>	<b>108</b>	<b>144</b>	<b>67</b>	<b>50</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>24</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>27</b>

\*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-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие	ИПК-2.1. Использует знания принципов, методов организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ИПК-2.2. Применяет различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. Осуществляет конфликтологическое	<b>На уровне знаний:</b> Знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников учреждений различных типов: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов и работу с существующими конфликтами <b>На уровне умений:</b> Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с клиентами и сотрудниками

<p>превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p>учреждений различных типов (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение)  <b>На уровне навыков:</b>          Владеет навыками осуществлять конфликтологическое сопровождение клиентов и сотрудников учреждений различных типов</p>
<p>ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,</p>	<p>ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений          ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах .          ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,</p>	<p><b>На уровне знаний:</b>          Знает принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений  <b>На уровне умений:</b>          Умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах, в том числе клиентов и сотрудников учреждений различных типов  <b>На уровне навыков:</b>          владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг.</p>
<p>ПК-5 Способен определять и применять технологии переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов</p>	<p>ИПК-5.1. Использует знания особенностей переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов          ИПК-5.2. Проводит подготовку, организывает и применяет переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами          ИПК-5.3. Применяет навыки проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов</p>	<p><b>На уровне знаний:</b>          Знает особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов  <b>На уровне умений:</b>          Умеет проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами клиентов и сотрудников учреждений различных типов  <b>На уровне навыков:</b>          Владеет навыками проводить и оценивать эффективность переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов клиентов и сотрудников учреждений различных типов</p>

## 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	Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.	19	6	8		5	
Тема 2	Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений различных типов	19	6	8		5	
Тема 3	Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы	15	4	6		5	
Тема 4	Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.	22	8	10		4	
Тема 5	Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.	16	6	6		4	
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.	20	6	10		4	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>48</b>		<b>27</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	Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.	16	2	2		12	
Тема 2	Технологии конфликтологической	19	4	4		11	

	работы с клиентами учреждений различных типов						
Тема 3	Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы	15	2	2		11	
Тема 4	Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.	21	4	6		11	
Тема 5	Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.	19	4	4		11	
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.	21	4	6		11	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>144</b>	<b>20</b>	<b>24</b>		<b>67</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. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.***

Учреждения социальной сферы. Основные виды: образовательные, медицинские, спортивные, учреждения культуры, социальной защиты и другие. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы. Специфика работы. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы: конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

### ***Тема 2. Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений социальной сферы***

Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений социальной сферы. Конфликтологическое сопровождение как системное применение методов и технологии конфликтологической работы. Виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы. Роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента, адаптации клиента к меняющимся условиям жизни; создании условий для самореализации клиента в семье и обществе. Методы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы. Проблемы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы: искажение информации, сопротивление клиентов, перекладывание ответственности, нарушения обещаний и др. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

### ***Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы.***

Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов: сотрудник – сотрудник, сотрудник – руководитель, сотрудник – клиент. Взаимосвязь конфликтологического сопровождения сотрудников и кадровой политики учреждений социальной сферы. Влияние конфликтологического сопровождения на отношение

к труду, текучесть персонала, эффективность работы, климат и культуру учреждений социальной сферы.

#### ***Тема 4. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.***

Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликта. Роль конфликтологического сопровождения в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования, при подготовке к переговорам или медиации. Возможности конфликтологического сопровождения для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров и разрывов, минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации, поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта, нормализации отношений, удовлетворении потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

#### ***Тема 5. Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.***

Проблемы постконфликтного сосуществования сторон: влияние негативного опыта, недоверие и неприятные воспоминания, поиск виноватых, отсутствие сильных эмоций и «адреналиновый голод», дополнительные нереализованные интересы и другое. Риски возникновения повторных конфликтов. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как сопряженные технологии конфликтологического сопровождения. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.

#### ***Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.***

Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов. Возможности и ограничения конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы.

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

#### **Семинар №1.**

##### ***Тема 1. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.***

**Цель:** рассмотреть систему учреждений социальной сферы, их цели и особенности, типичные конфликты, методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы

**Понятийный аппарат:** учреждения социальной сферы, конфликт, метод, технология, клиент, сотрудник, конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Учреждения социальной сферы. Основные виды
2. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы.
3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы.
4. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
5. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы.

6. Конфликтологическая помощь как направление работы учреждений социальной сферы
7. Конфликтологическое просвещение как направление работы учреждений социальной сферы
8. Конфликтологическое сопровождение как направление работы учреждений социальной сферы.

### **Семинар №2.**

#### **Тема 2. Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений социальной сферы**

**Цель:** рассмотреть особенности, возможности и роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения; решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента

**Понятийный аппарат:** отношения, социальное окружение, проблема, адаптация, нормализация, самореализация, сопротивление, ответственность, этика.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликтологическое сопровождение в работе с клиентами учреждений социальной сферы.
2. Виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
3. Роль конфликтологического сопровождения:
  - в восстановлении, нормализации и улучшении отношений клиента и его социального окружения;
  - в решении личных, семейных и профессиональных проблем клиента,
  - в адаптации клиента к меняющимся условиям жизни;
  - в создании условий для самореализации клиента в семье и обществе.
4. Методы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
5. Проблемы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы:
  - искажение информации,
  - сопротивление клиентов,
  - перекладывание ответственности,
  - нарушения обещаний и др.
6. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

### **Семинар №3.**

#### **Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы.**

**Цель:** обсудить возможности конфликтологического сопровождения в предупреждении и решении проблем сотрудников учреждений социальной сферы.

**Понятийный аппарат:** сотрудник, тип конфликта, руководитель, кадровая политика, отношение к труду, текучесть персонала, эффективность работы, коммуникация, климат организации, культура организации.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.
2. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов:
  - сотрудник – сотрудник,
  - сотрудник – руководитель,
  - сотрудник – клиент.
3. Взаимосвязь конфликтологического сопровождения сотрудников и кадровой политики учреждений социальной сферы.

4. Влияние конфликтологического сопровождения на существенные аспекты функционирования учреждений социальной сферы:
- отношение к труду,
  - текучесть персонала,
  - эффективность работы сотрудников,
  - эффективность системы внутренней коммуникации организации,
  - климат организации,
  - культуру организации.

#### **Семинар №4.**

**Тема 4. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.**

**Цель:** систематизировать и отработать основные подходы и методы конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования и/или разрешения конфликта.

**Понятийный аппарат:** урегулирование конфликта, разрешение конфликта, конфликтологическое консультирование, переговоры, медиация, мотивация, баланс сил, коммуникативные барьеры.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликта.
2. Роль конфликтологического сопровождения
  - в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
  - при подготовке к переговорам или медиации.
3. Возможности конфликтологического сопровождения
  - для восстановления баланса сил сторон конфликта,
  - преодоления коммуникативных барьеров и разрывов,
  - минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации,
  - поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта,
  - нормализации отношений,
  - удовлетворения потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

#### **Семинар №5.**

**Тема 5. Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.**

**Цель:** обсудить задачи и методы конфликтологического сопровождения в период после конфликта, риски возникновения повторных конфликтов и возможности их предупреждения.

**Понятийный аппарат:** после-конфликт, интересы, риски, предупреждение конфликтов, конфликтологическая компетентность, конфликтологическое просвещение.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Проблемы после-конфликтного сосуществования сторон:
  - влияние негативного опыта, недоверие и неприятные воспоминания,
  - поиск виноватых,
  - отсутствие сильных эмоций и «адрениновый голод»,
  - дополнительные нереализованные интересы и другое.
2. Риски возникновения повторных конфликтов.
3. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
4. Конфликтологическое просвещение как технология, связанная с конфликтологическим сопровождением. Задачи, методы, особенности применения для клиентов и сотрудников учреждений социальной сферы.

5. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития, связь с конфликтологическим сопровождением.
6. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.

### **Семинар №6.**

**Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.**

**Цель:** рассмотреть возможности конфликтологического сопровождения и разработки программ для профилактики конфликтов клиентов и сотрудников учреждений социальной сферы.

**Понятийный аппарат:** прогнозирование, профилактика, программа профилактики конфликтов.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения.
2. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.
3. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов.
4. Возможности и ограничения конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы.

### **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 «Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений различных типов» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

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

### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

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

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

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

**3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана** (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 46 часов, для очно-заочной формы обучения – 96 часов).

***Тема 1. Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.***

***Задания к теме:***

1. Составьте таблицу, куда включите основные виды учреждений социальной сферы. Для каждой группы от 2 до 5 видов учреждений.
2. Для каждого вида учреждений социальной сферы напишите цели деятельности, основные функции и ключевых клиентов, для которых работает учреждение.
3. В следующем столбце таблицы для каждого вида учреждений социальной сферы назовите 3-5 наиболее типичных конфликтов.
4. Затем напишите наиболее вероятные причины этих конфликтов.
5. И в завершающем столбце напишите основные методы и технологии работы с этими конфликтами.

***Тема 2. Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений социальной сферы***

***Задания к теме:***

1. Запишите определение понятия конфликтологическое сопровождение.
2. Назовите основные виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
3. Каковы цели и задачи каждого из видов конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы?
4. Составьте список методов конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
5. Зарисуйте схему процесса конфликтологического сопровождения.
6. С какими проблемами может столкнуться конфликтолог в процессе конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы? (Минимум 3 проблемы)
7. Напишите рекомендации по работе с этими тремя проблемами конфликтологического сопровождения для конфликтолога.
8. Законспектируйте основные этические принципы работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.

***Тема 3. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы.***

***Задания к теме:***

1. В чем заключается конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.

2. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов: сотрудник – сотрудник, сотрудник – руководитель, сотрудник – клиент.
3. Выберите одно из направлений влияния конфликтологического сопровождения (на отношение к труду, текучесть персонала, эффективность работы, климат и культуру учреждений социальной сферы) и напишите небольшое эссе (2-3 с. текста) на эту тему.

#### ***Тема 4. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.***

##### ***Задания к теме:***

1. Запишите основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликтов.
2. Для чего необходимо конфликтологическое сопровождение в процессе конфликтологического консультирования?
3. А при подготовке к переговорам или медиации?
4. Выберите одну из тем и запишите техники, которыми в рамках конфликтологического сопровождения подходят:
  - для восстановления баланса сил сторон конфликта,
  - преодоления коммуникативных барьеров и разрывов,
  - минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации,
  - поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта,
  - нормализации отношений,
  - удовлетворении потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте.

#### ***Тема 5. Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.***

##### ***Задания к теме:***

1. Что такое послеконфликт и из-за чего он возникает?
2. С чем связаны риски возникновения повторных конфликтов после урегулирования конфликта?
3. Запишите основные методы и технологии предупреждения послеконфликтов и повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
4. Для каждого метода (мин 4) приведите пример применения.

#### ***Тема 6. Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.***

##### ***Задания к теме:***

1. Какие методы используются для прогнозирования возможностей возникновения новых конфликтов клиентов учреждений социальной сферы на основе данных конфликтологического сопровождения?
2. Запишите принципы и составляющие программы профилактики для двух различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.
3. В чем будут заключаться проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов. (Минимум 4 проблемы). С чем связано возникновение этих проблем?
4. Каковы возможности и ограничения применения методов конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы. (Рассмотреть на конкретном примере учреждения социальной сферы).

### **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 «Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений различных типов» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

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

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

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

---

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

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

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет системное, комплексное представление об особенностях работы социальных учреждений; причинах возникновения конфликтов, о принципах и таких методах организации конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников учреждений различных типов, как информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля, способен осуществлять конфликтологическое сопровождение клиентов и сотрудников учреждений различных типов. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с клиентами и сотрудниками учреждений различных типов (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах, в том числе клиентов и сотрудников учреждений различных типов, проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами клиентов и сотрудников учреждений различных типов.

Полностью 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: имеет представление об особенностях работы социальных учреждений; причинах возникновения конфликтов, о принципах и таких методах организации конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников учреждений различных типов, как информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля, способен осуществлять конфликтологическое сопровождение клиентов и сотрудников учреждений различных типов. Умеет применять методы и технологии работы с конфликтами, связанными с клиентами и сотрудниками учреждений различных типов (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов клиентов и сотрудников учреждений различных типов, проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами клиентов и сотрудников учреждений различных типов.

В основном владеет понятийным аппаратом дисциплины, аргументирует выдвигаемые положения. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В целом содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся показывает поверхностное владение теоретическими знаниями об особенностях работы социальных учреждений; причинах возникновения конфликтов, о принципах и методах организации конфликтологического сопровождения клиентов и сотрудников учреждений различных типов, частично способен осуществлять конфликтологическое сопровождение клиентов и сотрудников учреждений различных типов. Умеет применять отдельные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с клиентами и сотрудниками учреждений различных типов, недостаточно глубоко умеет разрабатывать проекты и программы,

направленные на конфликтологическое просвещение клиентов и сотрудников учреждений различных типов, проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами клиентов и сотрудников учреждений различных типов.

Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблемы не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) содержит существенные ошибки и неточности.

#### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся показывает низкий уровень компетентности, не знает профессиональных понятий, категорий, концепций, подходов, методологии, основных принципов, технологий, методов работы с конфликтами клиентов и сотрудников учреждений различных типов. Ответ содержит ряд серьезных ошибок и 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**

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Учреждения социальной сферы, их особенности, задачи, клиенты, методы работы, типичные конфликты.	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 2	Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений различных типов	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 3	Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 4	Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта клиента.	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 5	Технологии постконфликтного сопровождения клиентов.	ПК-2, ПК-3, ПК-5
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.	ПК-2, ПК-3, ПК-5

#### **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 «Технологии конфликтологической работы с клиентами учреждений различных типов» 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 экзамена.

Каждый студент в результате жеребьевки получает два теоретических вопросов, которые должен раскрыть письменно и представить устно. А также практическое задание, связанное с выбором метода, применимого в конкретной ситуации, требующей анализа конфликта.

#### **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. Понятие и основные виды учреждения социальной сферы.
2. Цели, функции и направленность учреждений социальной сферы.
3. Основные типы клиентов различных учреждений социальной сферы.

4. Конфликты, с которыми сталкиваются клиенты и сотрудники учреждений социальной сферы.
5. Функции конфликтов в учреждениях социальной сферы.
6. Методы и технологии работы с конфликтами учреждений социальной сферы.
7. Конфликтологическая помощь как направление работы учреждений социальной сферы
8. Конфликтологическое просвещение как направление работы учреждений социальной сферы
9. Конфликтологическое сопровождение как направление работы учреждений социальной сферы.
10. Виды и формы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
11. Методы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы.
12. Проблемы конфликтологического сопровождения клиентов учреждений социальной сферы:
13. Этические аспекты работы конфликтолога с клиентами учреждений социальной сферы.
14. Конфликтологическое сопровождение сотрудников учреждений социальной сферы: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.
15. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов сотрудников учреждений социальной сферы: сотрудник – сотрудник, сотрудник – руководитель, сотрудник – клиент.
16. Взаимосвязь конфликтологического сопровождения сотрудников и кадровой политики учреждений социальной сферы.
17. Роль конфликтологического сопровождения в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
18. Роль конфликтологического сопровождения при подготовке к переговорам или медиации.
19. Возможности конфликтологического сопровождения при работе с балансом сил сторон конфликта,
20. Преодоление коммуникативных барьеров и разрывов в процессе конфликтологического сопровождения.
21. Методы минимизации искажений восприятия сторонами конфликта друг друга и ситуации в ходе конфликтологического сопровождения.
22. Возможности конфликтологического сопровождения для создания и поддержания мотивации сторон к конструктивному завершению (разрешению) конфликта.
23. Методы выявления потребности в знаниях и навыках эффективного поведения в конфликте в ходе конфликтологического сопровождения.
24. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
25. Конфликтологическое просвещение как технология, связанная с конфликтологическим сопровождением.
26. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития, связь с конфликтологическим сопровождением.
27. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.
28. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения.
29. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов учреждений социальной сферы.
30. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для учреждений социальной сферы и их клиентов.

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

#### **Задача 1.**

**Задание:** напишите основные задачи и составьте план конфликтологического сопровождения для предложенного кейса.

Конфликтолог провел медиацию и помог супружеской паре договориться по конфликтным моментам расходования семейного бюджета. Стороны полностью удовлетворены договоренностями и сразу готовы их выполнять.

## **Задача 2.**

**Задание:** напишите основные задачи и составьте план конфликтологического сопровождения для предложенного кейса.

К конфликтологу обратился руководитель одного из Центров помощи семье и детям. Он считает, что в коллективе начинается раскол из-за различий в подходах к работе между психологами и социальными работниками. Коллектив состоит из 23 человек. Из них 9 психологов и 14 социальных работников. Трое социальных работников держатся нейтрально и споры не вступают.

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

Примеры тестовых заданий (правильный ответ только один):

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. На поведение оппонентов в конфликте больше всего влияет:
  - а) наличие явных преимуществ, силы, могущества;
  - б) особенности восприятия себя, ситуации и партнера;
  - в) уровень образования, возраст, пол и т.д.
  - г) погода, колебания курса валют и другие не зависящие от них факторы
  
3. Сила оппонентов в конфликте -
  - а) предполагает наличие явных преимуществ, могущества;
  - б) определяет возможность оппонента влиять на развитие конфликта, на поведение других сторон.;
  - в) связана с уровнем образования, возрастом, полом и т.д.
  - г) зависит от наличия взаимоисключающих или кажущихся таковыми интересов у двух людей или групп.
  
4. Для профилактики социально-психологических конфликтов необходимо
  - а) при первых признаках конфликтов необходимо принимать жесткие меры по пресечению враждебных действий;
  - б) конфликты возникают из-за реальной нехватки чего-либо, так что необходимо как можно полнее удовлетворять потребности – и их не будет;
  - в) своевременно давать людям информацию по важным для них вопросам, обучать их конструктивному поведению в конфликтах, расширять сеть служб занимающихся социальной и психологической помощью и т.д.
  - г) предупреждать конфликты невозможно и бессмысленно, только зря потраченные силы и средства.

5. Основными методами работы с конфликтами являются

- а) уход, уступка, соперничество, компромисс, сотрудничество;
- б) исследование, диагностика, подтверждение, сожаление;
- в) прогнозирование, профилактика, стимулирование, диагностика, прекращение, урегулирование, разрешение;
- г) игнорирование, вытеснение, замещение, перенос, интроекция, рационализация, сублимация.

6. Медиация - это:

- а) занятие для расслабления, релаксации перед разрешением конфликта;
- б) особый тип работы руководителя, который решает возникший между его подчиненными конфликт;
- в) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;
- г) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

7. Конфликтологическое сопровождение - это:

- а) система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах
- б) переговоры по разрешению конфликта с участием нейтрального посредника, основанные на соблюдении ряда принципов, когда посредник отвечает за процесс, но не вмешивается в содержание проблемы;
- в) особый тип работы специалиста-сопроводителя, который не оставляет конфликтующих в одиночестве и не дает им ссориться, предъявлять друг другу претензии, требовать что-либо;
- г) специальные переговоры, где стороны не встречаются лично, а все их претензии, требования и предложения друг другу передаются через посредника, который имеет возможность переформулировать слова стороны в более приемлемую для другой форму.

## 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 социальном учреждении, заключающаяся в преследовании одного 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.

**Конфликтологическая компетентность** для представителей помогающих профессий, прежде всего для конфликтологов – 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.

**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.

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

**Консультирование конфликтологическое** — это вид консультирования, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту-конфликтологу по поводу трудностей, возникающих у них в связи с конфликтной ситуацией. Конфликтологическое консультирование предполагает процесс (технология) целенаправленного собеседования с клиентом для помощи в исследовании проблем и поиске решений в конфликтной ситуации.

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

**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.

**Посредничество, 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.

**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.

**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.

**Сопровождение конфликтологическое (в общем)** — система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения и деструктивного развития (эскалации) конфликтов в различных социальных системах (от семьи

до региона). Сопровождение может быть направлено на поддержку сторон при урегулировании или разрешении конфликта, профилактику возникновения повторных конфликтов, налаживание отношений после конфликта и т.д.

**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.

**Социальное учреждение** – это организация, осуществляющая социальную помощь населению; организация, созданная для осуществления социально-культурных или управленческих функций некоммерческого характера.

**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.

**Помощь конфликтологическая** – 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.

**Просвещение конфликтологическое** - 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. Кроме информирования 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.

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	Тема 5	Тема 6
	<b>Основная литература</b>						
1	<i>Иванова, О. А.</i> Конфликтология в социальной работе : учебник и практикум для вузов / <i>О. А. Иванова, Н. Н. Суртаева.</i> — Москва : Издательство Юрайт,	+	+		+		+

	2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03870-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489205">https://urait.ru/bcode/489205</a> (дата обращения: 28.03.2021).						
2	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473112">https://urait.ru/bcode/473112</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).				+	+	+
	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	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: 28.03.2021).			+			+

28.03.2021).							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

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

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

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

В рамках дисциплины используется следующее лицензионное программное обеспечение (MS OFFICE – Word, Excel, PowerPoint) и обучающие платформы (1-С: Электронное обучение. Корпоративный университет, MS Teams).

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

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

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: [http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com\\_irbis&view=irbis&Itemid=456](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.

(подпись, расшифровка)