

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ  
(СПбГИПСР)**

**КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Руководитель образовательной программы  
кандидат экономических наук,  
доцент кафедры прикладной социальной  
психологии и конфликтологии

\_\_\_\_\_ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г

**Рабочая программа дисциплины**

**ПРАКТИКУМ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ КЛИЕНТОВ 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**

#### **ПРАКТИКУМ РАБОТЫ С ЖАЛОБАМИ КЛИЕНТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ**

**Цель изучения дисциплины:** сформировать у обучающихся комплексное представление о работе с жалобами как формой конфликта клиента и учреждения, а также навыки работы с жалобами клиентов.

**Задачи дисциплины:**

1. Рассмотреть понятие, виды, формы и причины жалоб клиентов различных организаций и учреждений.
2. Сформировать понимание жалобы как формы конфликта, возникающего благодаря определенным факторам и условиям.
3. Представить основные типы жалующихся клиентов и особенности их поведения в конфликте.
4. Определить принципы, методы, возможности и ограничения работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждений, ориентируясь на предупреждение и разрешение таких конфликтов.

**Содержание дисциплины:**

Жалоба: понятие, виды, особенности.

Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.

Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.

Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.

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

**Цель<sup>1</sup>:**

Сформировать у обучающихся комплексное представление о работе с жалобами как формой конфликта клиента и учреждения, а также навыки работы с жалобами клиентов.

**Задачи<sup>2</sup>:**

1. Рассмотреть понятие, виды, формы и причины жалоб клиентов различных учреждений.
2. Сформировать понимание жалобы как формы конфликта, возникающего благодаря определенным факторам и условиям.
3. Представить основные типы жалующихся клиентов и особенности их поведения в конфликте.
4. Определить принципы, методы, возможности и ограничения работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждений, ориентируясь на предупреждение и разрешение таких конфликтов.

### **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,**

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах							Контроль	
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака. дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы		Консультация к промежуточной аттестации (зачет)
						Всего учебных занятий	Занятия лекционного типа	Практические занятия				
Очная	2	54	72	28	44	42	16	26		2	-	-
Очно-заочная	2	54	72	42	30	28	12	16		2	-	-

\*Часы на практическую подготовку выделяются в тех дисциплинах, где она предусмотрена (в лекциях, практических занятиях, коллоквиумах, кейсах и прочее)

\*\*В случае реализации смешанного обучения рабочая программа дисциплины адаптируется преподавателем в части всех видов учебных занятий и промежуточной аттестации к использованию дистанционных образовательных технологий.

**1.5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,	ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах . ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества,	<b>На уровне знаний:</b> Знает особенности работы социальных учреждений, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, включая предупреждение жалоб клиентов <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, включая профилактику жалоб клиентов <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками реализации проектов и программ, направленных

	в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,	на конфликтологическое просвещение и предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,
ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами	ИПК-7.1.Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 Применяет коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.	<b>На уровне знаний:</b> Знает принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования <b>На уровне умений:</b> Умеет выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах, включая жалобы клиентов социальных учреждений <b>На уровне навыков:</b> Владет навыками применения коммуникативных приемов и техник при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта (инициаторами жалобы) и заинтересованными в его прекращении лицами.

## 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	Жалоба: понятие, виды, особенности.	16	4	6		6
Тема 2	Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.	18	4	6		8
Тема 3	Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.	16	4	6		6
Тема 4	Методы работы конфликтолога с	20	4	8		8

	жалобами клиентов учреждения.						
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>2</b>					
	<b>Консультация</b>						<b>Зачет</b>
	<b>Контроль</b>						
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>26</b>		<b>28</b>	

### Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Жалоба: понятие, виды, особенности.	16	2	4		10	
Тема 2	Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.	18	4	4		10	
Тема 3	Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.	14	2	2		10	
Тема 4	Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.	22	4	6		12	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>2</b>					
	<b>Консультация</b>						<b>Зачет</b>
	<b>Контроль</b>						
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>16</b>		<b>42</b>	

Используемые термины:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

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

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

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

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

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

### **Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

## **2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины**

### ***Тема 1. Жалоба: понятие, виды, особенности.***

Жалоба: понятие, функции, влияния на деятельность учреждения. Классификации жалоб: по особенностям (жалоба, негативный отзыв, претензия, рекламация, требование, судебный иск), по задачам (инструментальная, не инструментальная), по характеру (эмоциональная, рациональная, реалистичная, нереалистичная), по направленности (информирующая, требующая, воспитывающая, демонстративная и т.д.) Основные причины жалоб клиентов различных учреждений и организаций. Особенности восприятия жалоб сотрудниками и

руководством учреждений. Конструктивные и деструктивные стратегии реагирования на жалобы клиентов.

### ***Тема 2. Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.***

Жалоба как конфликт. Признаки (индикаторы), структура жалобы как конфликта. Основные факторы, приводящие к появлению жалоб клиентов. Условия возникновения конфликта-жалобы. Особенности эскалации конфликта-жалобы: этапы развития, факторы усиления и ослабления эскалации конфликта-жалобы. Влияние профессиональных и личностных особенностей сотрудников учреждения на появление и эскалацию конфликта-жалобы.

### ***Тема 3. Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.***

Клиенты: понятие, классификация. Основные причины жалоб клиентов. Специфика поведения и коммуникации клиента в процессе предъявления жалобы, претензии. Типы «профессиональных жалобщиков» и специфика коммуникации с ними. «Потребительский терроризм» как особая форма поведения клиентов. Методы профилактики и формы эффективного поведения сотрудников учреждения в ситуации «потребительского терроризма».

### ***Тема 4. Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.***

Основные методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения. Прогнозирование конфликта-жалобы на основе анализа деятельности учреждения, выявления «зон уязвимости». Программы профилактики жалоб клиентов. Роль конфликтологического просвещения и повышения квалификации сотрудников в профилактике жалоб клиентов. Методы анализа и диагностики конфликта-жалобы. Технологии урегулирования и разрешения конфликта-жалобы.

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

### ***Семинарское занятие №1.***

#### ***Тема 1. Жалоба: понятие, виды, особенности.***

**Цель:** рассмотреть понятие, классификации и особенности жалоб клиентов в различных учреждениях, организациях.

**Понятийный аппарат:** жалоба, негативный отзыв, претензия, рекламация, требование, судебный иск, причины жалоб, стратегии реагирования.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Жалоба: понятие, функции, влияния на деятельность учреждения.

2. Классификации жалоб:
  - по особенностям (жалоба, негативный отзыв, претензия, рекламация, требование, судебный иск),
  - по задачам (инструментальная, не инструментальная),
  - по характеру (эмоциональная, рациональная, реалистичная, нереалистичная),
  - по направленности (информирующая, требующая, воспитывающая, демонстративная и т.д.)
3. Основные причины жалоб клиентов различных учреждений и организаций.
4. Особенности восприятия жалоб сотрудниками и руководством учреждений.
5. Конструктивные и деструктивные стратегии реагирования на жалобы клиентов.
6. Особенности стратегии «жалоба – это подарок».

### ***Семинарское занятие №2.***

#### ***Тема 2. Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.***

**Цель:** обсудить конфликтную природу жалоб, определить основные факторы и условия, приводящие к появлению жалоб

**Понятийный аппарат:** конфликт, конфликт-жалоба, индикаторы, структура, факторы конфликта, условия возникновения конфликта, эскалация конфликта

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Жалоба как конфликт. Признаки (индикаторы), структура жалобы как конфликта.
2. Основные факторы, приводящие к появлению жалоб клиентов.
3. Условия возникновения конфликта-жалобы.
4. Особенности эскалации конфликта-жалобы: этапы развития, факторы усиления и ослабления эскалации конфликта-жалобы.
5. Влияние профессиональных особенностей сотрудников учреждения на появление и эскалацию конфликта-жалобы.
6. Влияние личностных особенностей сотрудников учреждения на появление и эскалацию конфликта-жалобы.
7. Влияние внутренней среды учреждения (климата, культуры) на появление и эскалацию конфликта-жалобы.

### ***Семинарское занятие №3.***

#### ***Тема 3. Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.***

**Цель:** сформировать представление об основных типах клиентов и специфике их жалоб.

**Понятийный аппарат:** клиент, поведение, коммуникация, «профессиональный жалобщик», «потребительский терроризм», профилактика, метод

**Вопросы для обсуждения:**

1. Клиенты: понятие, классификация.
2. Основные причины жалоб клиентов.
3. Специфика поведения и коммуникации клиента в процессе предъявления жалобы, претензии.
4. Типы «профессиональных жалобщиков»
5. Специфика коммуникации с профессиональными жалобщиками.
6. «Потребительский терроризм» как особая форма поведения клиентов.
7. Методы профилактики и формы эффективного поведения сотрудников учреждения в ситуации «потребительского терроризма».

**Семинарское занятие №4.**

**Тема 4. Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.**

**Цель:** сформировать базовые навыки работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.

**Понятийный аппарат:** методы работы конфликтолога, прогнозирование, «зона уязвимости», профилактика жалоб, конфликтологическое просвещение, повышение квалификации сотрудников, анализ и диагностика конфликта, урегулирование и разрешение конфликта

**Вопросы для обсуждения:**

1. Основные методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.
2. Прогнозирование конфликта-жалобы на основе анализа деятельности учреждения
3. «Зон уязвимости» учреждения для жалоб клиентов и методы ее выявления.
4. Программы профилактики жалоб клиентов.
5. Роль конфликтологического просвещения и повышения квалификации сотрудников в профилактике жалоб клиентов.
6. Методы анализа и диагностики конфликта-жалобы.
7. Технологии урегулирования и разрешения конфликта-жалобы.
8. Клиентоориентированность как форма профилактики жалоб клиентов учреждения.

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

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

## **1.5. 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 культуро-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**

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Практикум работы с жалобами клиентов 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 – 28 часов, для очно-заочной формы обучения – 42 часа).

#### ***Тема 1. Жалоба: понятие, виды, особенности.***

##### ***Задания:***

1. Законспектируйте определения основных видов жалоб: жалоба, негативный отзыв, претензия, рекламация, требование, судебный иск.
2. Запишите, как рассматривается жалоба клиента согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. Перечислите основные функции жалоб и формы их влияния на деятельность учреждения.
4. Рассмотрите одну из классификаций жалоб и приведите примеры жалоб каждого типа.

5. Назовите основные причины жалоб клиентов конкретного учреждения или организации.
6. Составьте таблицу, где сравните между собой минимум по 4 критериям конструктивные и деструктивные стратегии реагирования руководства и сотрудников учреждения на жалобы клиентов.

### ***Тема 2. Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.***

#### ***Задания:***

1. Назовите основные признаки (индикаторы) жалобы как конфликта (минимум 5).
2. Нарисуйте структуру жалобы как конфликта.
3. Запишите основные факторы и условия, приводящие к появлению жалоб клиентов.
4. Рассмотрите особенности эскалации конфликта-жалобы: этапы развития, факторы усиления и ослабления эскалации конфликта-жалобы.
5. Напишите эссе на тему, что может усилить или ослабить эскалацию конфликта-жалобы

### ***Тема 3. Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.***

#### ***Задания:***

1. Запишите одну из классификаций клиентов.
2. Определите специфику поведения и коммуникации клиента в процессе предъявления жалобы, претензии.
3. Составьте таблицу типов «профессиональных жалобщиков» и специфики коммуникации с ними.
4. Составьте список признаков «Потребительского терроризма» как особой форма поведения клиентов.
5. Предложите методы профилактики и формы эффективного поведения сотрудников учреждения в ситуации «потребительского терроризма».

### ***Тема 4. Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.***

#### ***Задания:***

1. Нарисуйте схему основных методов работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.
2. Запишите, на какие документы может опираться прогнозирование конфликта-жалобы при анализе деятельности учреждения для выявления «зон уязвимости». Приведите примеры «зон уязвимости» для конкретного учреждения.

3. Определите роль конфликтологического просвещения и повышения квалификации сотрудников в профилактике жалоб клиентов.
4. Предложите конкретные методы анализа и диагностики конфликта-жалобы.
5. Распишите пошагово 1-2 технологии урегулирования и разрешения конфликта-жалобы.
6. Составьте программу профилактики жалоб клиентов и развития клиентоориентированности для конкретного учреждения (на ваш выбор).

### **3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы**

Оценка самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Положением об аттестации учебной работы студентов института в рамках балльно-рейтинговой системы оценки учебной работы студентов.

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

**30 баллов** – самостоятельная работа выполнена в срок, в полном объеме, все работы достойны **отличной оценки**;

**25 баллов** – самостоятельная работа выполнена с некоторыми нарушениями сроков подачи материала, в полном объеме, все работы в среднем достойны **хорошей оценки**;

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

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

**0 баллов** – самостоятельная работа не предоставлена или выполнена с грубейшими нарушениями, все работы в среднем достойны **неудовлетворительной оценки**.

## **РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств**

### **4.1. Материалы, обеспечивающие методическое сопровождение оценки качества знаний по дисциплине на различных этапах ее освоения**

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Практикум работы с жалобами клиентов учреждений различных типов» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

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

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

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

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

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

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

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

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся отлично представляет особенности, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности, включая предупреждение жалоб клиентов социальных учреждений; принципы и технологии взаимодействия с клиентами. Умеет выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов, включая жалобы клиентов социальных учреждений; разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах, включая профилактику жалоб клиентов. Способен применять коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами - инициаторами жалобы. 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.

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

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся хорошо представляет особенности, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности, включая предупреждение жалоб клиентов социальных учреждений; знает технологии взаимодействия с клиентами. Умеет выбирать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов, включая жалобы клиентов социальных учреждений; разрабатывать и внедрять

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

проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение жалоб клиентов. Способен применять многие коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами - инициаторами жалобы. В целом владеет понятийным аппаратом дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В основном содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно. Решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся имеет поверхностные представления о принципах и технологиях конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности, включая предупреждение жалоб клиентов социальных учреждений. Слабо умеет выбирать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов, включая жалобы клиентов. Малоспособен применять многие коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами - инициаторами жалобы. Не вполне владеет понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблем не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры. Предлагает неполное или частично ошибочное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся не понимает особенностей, принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности, предупреждения жалоб клиентов социальных учреждений; плохо знает технологии взаимодействия с клиентами. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом. Профессионально-ориентированная задача (кейс) не решена или содержит грубые ошибки.

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

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Жалоба: понятие, виды, особенности.	ПК-3, ПК-7
Тема 2	Жалоба как конфликт: факторы и условия возникновения, динамика развития.	ПК-3, ПК-7
Тема 3	Типы жалующихся клиентов, специфика их поведения и коммуникации.	ПК-3, ПК-7
Тема 4	Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.	ПК-3, ПК-7

## **4.3. Описание форм аттестации текущего контроля успеваемости (рубежного контроля) и итогового контроля знаний по дисциплине (промежуточной аттестации)**

### **по дисциплине)**

Основными документом регламентирующими порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации студентов, обучающихся в СПбГИПСР, являются: Устав СПбГИПСР, Положение об аттестации учебной работы студентов института.

По дисциплине «Практикум работы с жалобами клиентов 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 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. Жалоба: понятие, функции, влияния на деятельность учреждения.
2. Классификации жалоб.
3. Причины жалоб клиентов различных учреждений и организаций.
4. Особенности восприятия жалоб сотрудниками и руководством учреждений.
5. Конструктивные и деструктивные стратегии реагирования на жалобы клиентов.
6. Жалоба как конфликт. Признаки (индикаторы), структура жалобы как конфликта.
7. Основные факторы и условия возникновения конфликта-жалобы.
8. Особенности эскалации конфликта-жалобы: этапы развития, факторы усиления и ослабления эскалации конфликта-жалобы.
9. Влияние профессиональных особенностей сотрудников учреждения на появление и эскалацию конфликта-жалобы.
10. Влияние личностных особенностей сотрудников учреждения на появление и эскалацию конфликта-жалобы.
11. Влияние внутренней среды учреждения (климата, культуры) на появление и эскалацию конфликта-жалобы.
12. Клиенты: понятие, классификация. Специфика поведения и коммуникации клиента в процессе предъявления жалобы, претензии.
13. Типы «профессиональных жалобщиков» и их психологические особенности.
14. Специфика коммуникации с профессиональными жалобщиками.
15. «Потребительский терроризм» как особая форма поведения клиентов.
16. Методы профилактики и формы эффективного поведения сотрудников учреждения в ситуации «потребительского терроризма».
17. Методы работы конфликтолога с жалобами клиентов учреждения.
18. Прогнозирование конфликта-жалобы на основе анализа деятельности учреждения.
19. «Зона уязвимости» учреждения для жалоб клиентов и методы ее выявления.
20. Программы профилактики жалоб клиентов: особенности разработки и внедрения.
21. Роль конфликтологического просвещения и повышения квалификации сотрудников в профилактике жалоб клиентов.
22. Методы анализа и диагностики конфликта-жалобы.
23. Технологии урегулирования и разрешения конфликта-жалобы.

24. Клиентоориентированность как форма профилактики жалоб клиентов учреждения.

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

*Задача.*

Вас попросили разобраться с уже третьей жалобой клиента на взаимодействие с сотрудником по телефону. Запись звонков свидетельствует, что сотрудник полностью выполняет требования «Сценария приема звонков клиентов», принятого в данном учреждении. Правда, данный клиент третий раз получает отказ на свое обращение, как не соответствующее профилю деятельности учреждения. После этого жалуется на сотрудника, сначала руководству, а теперь в вышестоящую инстанцию.

*Проведите анализ ситуации, предложите методы ее урегулирования.*

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

### **Пример типового задания в форме теста**

1. Жалоба
  - 1) запрос клиента на ответ по конкретной ситуации, вызвавшей недовольство, причинившей ущерб, обиду.
  - 2) высказывание доводов в пользу предлагаемого решения
  - 3) список требований к учреждению, который должен быть выполнен, по мнению клиента
  - 4) угрозы, эмоциональные высказывания, ругань клиента в адрес сотрудников учреждения
  
2. Факторы конфликта
  - 1) обобщенные сочетания различных событий, ситуаций и т.п. (событийные области), создающие возможность для формирования конкретных условий конфликта.
  - 2) столкновения и противоборства индивидов или групп, с целью защиты реальных или вымышленных интересов
  - 3) мероприятия по поиску виноватых в возникновении конфликтов и проблем
  - 4) причины, по которым можно быстро определить, кто и насколько виноват в сложной ситуации.
  
3. Анализ конфликта –
  - 1) практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения
  - 2) сбор информации о виноватых в конфликте и возможностях их наказать
  - 3) прямая и непосредственная регистрация конфликтологом событий и условий возникновения конфликта
  - 4) количественная обработка информации, собранной другими методами
  
4. Клиентоориентированность -
  - 1) особая форма работы конфликтолога, направленная на совместный с клиентом анализ возникшей у него спорной ситуации и поиск устраивающей клиента формы разрешения или урегулирования конфликта

- 2) это умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой.
- 3) высказывание и обсуждение вместе с клиентом доводов в пользу предлагаемого решения проблемы
- 4) набор специальных техник, применяемый на различных этапах предоставления услуги клиенту для снятия эмоционального напряжения клиента и повышения его заинтересованности

## 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.

**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.

**ВОЗРАЖЕНИЯ** – показатель того, что какая-то потребность партнера не удовлетворена или не замечена вами.

**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.

**ЖАЛОБА** – запрос клиента на ответ по конкретной ситуации, вызвавшей недовольство, причинившей ущерб, обиду. Жалоба может быть устной и письменной.

Устная жалоба - выражение словесного недовольства по поводу каких-либо неудобств, причинения неприятностей, не исполнения ожиданий и т.п.

Письменная жалоба - официальное заявление с просьбой об устранении какой-либо несправедливости, неправильности и т. п.

Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», **жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**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 вступить в конфликтные отношения.

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

**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.

**КЛИЕНТ** - заказчик, покупатель, приобретатель, получатель услуг (от лат. *cliens*, множ. *clientes*) в Древнем Риме свободный гражданин, отдавшийся под покровительство патрона и находящийся от него в зависимости.

**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ** -

- это умение вовремя определить потребности и желания клиентов, чтобы удовлетворить их с максимальной пользой. В идеале — превзойти ожидания и вызвать восторг.  
- это способность компании увеличивать свою прибыль за счет глубокого понимания и максимального удовлетворения потребностей клиентов.

**КОМПРОМИСС** - добровольное согласие сторон на примерно равное ущемление своих интересов ради решения проблемы.

**КОММУНИКАЦИЯ** -

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

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

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

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

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

**КОУЧИНГ** (англ. *coaching*) – подход или система методов в консультировании, когда коуч (консультант, тренер) через систему специальных вопросов помогает клиенту осознать свою проблему и поставить четкую цель по ее решению.

**МАНИПУЛЯЦИЯ** – преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором его целей.

**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.

**ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ** – реакция на слова, поступки, иные проявления внутренних состояний других людей; информация, которую мы даем другим для того, чтобы:

- внести коррективы в их поведение;
- дать им информацию о нашей реакции на их слова и поступки;
- дать им возможность по-другому увидеть свои действия и при необходимости изменить их.

**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.

**ПЛАНИРОВАНИЕ** - процесс определения последовательности действий и использования ресурсов, необходимых для достижения поставленных целей, и распределения этих мероприятий на необходимый промежуток времени.

**ПРОБЛЕМА** – ситуация, требующая решения; вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров, определения критериев для выбора решения из нескольких альтернатив.

**ПРОЦЕСС** - это устойчивая, целенаправленная, последовательность действий, преобразующих ресурсы (входы) в некоторые продукты (выходы), представляющие ценность для потребителя. Процесс – это то, что происходит регулярно в одной и той же последовательности.

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

**РЕШЕНИЕ** - выбор, принимаемый на основе анализа имеющихся альтернативных вариантов.

**ПРОЦЕСС ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ** – процесс осуществления выбора из нескольких альтернатив той, которая будет соответствовать критериям выхода из сложной, конфликтной ситуации, ее завершения или разрешения; процесс определения проблем и возможностей решения этих проблем; процесс, направленный на определение пути перехода системы от имеющегося состояния к желательному (определяемому целями).

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

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

**СИЛА\СЛАБОСТЬ** стороны – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила

стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

**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 консультантом.

**СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ** - стратегия (общая направленность) поступков человека, его внешней активности, проявляющейся в общении и деятельности и основанной на социальных ценностях, установках и мотивах личности. Тесно связана с индивидуальными и личностными особенностями, особенно ярко проявляется в сложных, кризисных ситуациях.

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

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

## Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

### РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	<i>Леонов, Н. И.</i> 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).		+	+	+
2	Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/490471">https://urait.ru/bcode/490471</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	
3	Социальная работа с проблемой клиента : учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.]; под редакцией Л. Г. Гусляковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11798-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/496009">https://urait.ru/bcode/496009</a> (дата обращения:		+	+	+

	28.03.2021).				
<b>Дополнительная литература</b>					
1	<i>Новопашина, Л. А.</i> 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).	+	+	+	+
2	<i>Ойнер, О. К.</i> Управление результативностью маркетинга : учебник и практикум для вузов / О. К. Ойнер. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04642-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/488789">https://urait.ru/bcode/488789</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	
3	<i>Сережко, Т. А.</i> Психология социальной работы : учебное пособие для вузов / Т. А. Сережко, Т. З. Васильченко, Н. М. Волобуева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01967-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/491423">https://urait.ru/bcode/491423</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
4	<i>Хасан, Б. И.</i> Конструктивная психология конфликта : учебное пособие для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492415">https://urait.ru/bcode/492415</a> (дата обращения 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.

Заведующая библиотекой

\_\_\_\_\_  
Г.Л. Горохова  
(подпись, расшифровка)