

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 РУКОВОДСТВОМ И
ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИЙ**

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 РУКОВОДСТВОМ И ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИЙ

Цель изучения дисциплины: формирование у студентов системного понимания технологий конфликтологической работы, процесса конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций и умений реализовывать технологии и осуществлять этот процесс.

Задачи дисциплины:

1. Понимание студентами целей и задач системы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в современных организациях.
3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми сталкиваются руководство и персонал организаций.
4. Формирование умений и навыков осуществлять процесс конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций, как целиком, так и его отдельных этапов.
5. Совершенствование техник и методов работы с конфликтами на разных этапах эскалации конфликта.

Содержание дисциплины:

Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.

Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.

Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.

Технологии постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.

Развитие конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.

Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов в организации.

1.2. Цель и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

Сформировать у обучающихся системное понимание технологий конфликтологической работы, процесса конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций и умений реализовывать технологии и осуществлять этот процесс.

Задачи²:

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

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

1. Понимание студентами целей и задач системы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
2. Развитие и расширение представлений о деятельности конфликтолога в современных организациях.
3. Углубление понимания видов, типов и уровней конфликтов, с которыми сталкиваются руководство и персонал организаций.
4. Формирование умений и навыков осуществлять процесс конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций, как целиком, так и его отдельных этапов.
5. Совершенствование техник и методов работы с конфликтами на разных этапах эскалации конфликта.

1.2. Язык обучения

Язык обучения – русский.

1.3. 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				
Очная	4	108	144	27	90	84	36	48		4	2	27
Очно-заочная	4	108	144	67	50	44	20	24		4	2	27

*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	Код, наименование и содержание индикатора	Результаты обучения
---------------------------------	--	---------------------

компетенции	достижения компетенции	
<p>ПК-1. Способен владеть и применять комплексы методов и методик, позволяющих собрать информацию о конфликте, определить тип конфликта, факторы и условия его возникновения, этап эскалации и направления дальнейшего сопровождения.</p>	<p>ИПК-1.1. Использует знания основных классификаций типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта ИПК-1.2. Определяет тип конфликта и особенности развития конфликта. ИПК-1.3. Применяет комплексные подходы к диагностике конфликтов, использованию различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>	<p>На уровне знаний: основные классификации типов конфликтов в организации; факторы и условия их возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта в организации На уровне умений: определять тип конфликта и особенности развития конфликта руководства и персонала организаций На уровне навыков: применять комплексные подходы к диагностике конфликтов руководства и персонала организаций, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта</p>
<p>ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>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 сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p>На уровне знаний: принципы, методы организации конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций различных типов: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов и работу с существующими конфликтами На уровне умений: применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с руководством и сотрудниками организаций различных типов (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) На уровне навыков: способен осуществлять конфликтологическое сопровождение руководства и персонала организаций.</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</p>	<p>На уровне знаний: особенности переговоров и медиации как технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов На уровне умений: проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами руководства и персонала организаций</p>

	ИПК-5.3. Применяет навыки проведения и оценки эффективности технологий переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов различных типов	На уровне навыков: способен проводить и оценивать эффективность переговоров и медиации для предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов руководства и персонала организаций
--	--	---

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	Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.	18	6	8		4	
Тема 2	Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.	18	6	8		4	
Тема 3	Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.	14	4	6		4	
Тема 4	Технологии постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.	23	8	10		5	
Тема 5	Развитие конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.	17	6	6		5	
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов в организации.	21	6	10		5	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	36	48		27	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.	16	2	2		12	
Тема 2	Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.	19	4	4		11	
Тема 3	Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.	15	2	2		11	
Тема 4	Технологии постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.	21	4	6		11	
Тема 5	Развитие конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.	19	4	4		11	
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов в организации.	21	4	6		11	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	20	24		67	

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. Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.

Современные организации: понятие, основные виды, цели, функции, структура. Особенности развития. Внутренняя среда современной организации. Специфика и технологии работы. Руководство организации: уровни, задачи, функции. Персонал организации: категории, специфика, требования. Конфликты, с которыми сталкиваются руководство и персонал организаций. Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации. Методы и технологии работы с конфликтами в организации: конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

Тема 2. Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.

Система управления человеческими ресурсами современной организации: задачи, возможности и ограничения. Кадровая политика организации и особенности ее реализации. Методы работы службы управления человеческими ресурсами. Типичные конфликты в системе управления персоналом. Направления деятельности службы управления человеческими ресурсами по

профилактике конфликтов и конфликтологическому сопровождению персонала. Роль отбора персонала в управлении конфликтами. Программы адаптации и развития персонала как основа профилактики конфликтов в организации. Обучение, оценка деятельности, мотивация руководства и персонала организации в системе конфликтологической помощи. Проблема текучести персонала как индикатор конфликтов в организации. Включение конфликтологического сопровождения в программы по совершенствованию климата и культуры организации. Влияние конфликтологического сопровождения на отношение к труду, эффективность работы руководства и персонала организаций.

Тема 3. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.

Технологии конфликтологической работы с руководством и персоналом организаций. Конфликтологическое сопровождение как системное применение методов и технологии конфликтологической работы. Виды и формы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов. Роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений руководства и персонала организаций. Возможности конфликтологического сопровождения для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров. Методы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций. Урегулирование и разрешения конфликта как методы конфликтологического сопровождения. Роль конфликтологического сопровождения в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования, при подготовке к переговорам или медиации, поддержки мотивации к завершению и разрешению конфликта, нормализации отношений руководства и персонала организаций. Проблемы конфликтологического сопровождения: искажение информации, сопротивление сотрудников, перекалывание ответственности, нарушения обещаний и др. Этические аспекты работы конфликтолога в организации.

Тема 4. Технологии постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.

Проблемы постконфликтного сосуществования сторон: влияние на взаимоотношения негативного опыта, недоверие и неприятные воспоминания, трудности совместной деятельности, поиск виноватых, дополнительные нереализованные интересы и другое. Влияние нерешенных организационных проблем на возникновение постконфликтов. Риски возникновения повторных конфликтов. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.

Тема 5. Развитие конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.

Понятие и структура конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как сопряженные технологии конфликтологического сопровождения. Методы и технологии развития конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций. Включение конфликтологической компетентности в список необходимых видов компетентностей при оценке эффективности деятельности руководства и персонала организаций. Специфика индикаторов конфликтологической компетентности в разных видах деятельности.

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

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 в современной организации. Особенности взаимодействия различных служб и функциональных подразделений современной организации при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для руководства и персонала организаций. Возможности и ограничения конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов в современной организации.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинар №1.

Тема 1. Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.

Цель: рассмотреть особенности деятельности и развития современных организаций, типичные конфликты, методы и технологии работы с конфликтами в организации.

Понятийный аппарат: организация, развитие, структура, конфликт, метод, технология, руководство, персонал, конфликтологическая помощь, конфликтологическое просвещение, конфликтологическое сопровождение.

Вопросы для обсуждения:

1. Современные организации: понятие, основные виды, функции.
2. Цели, структура, специфика и технологии работы, внутренняя среда современной организации.
3. Особенности развития современной организации.
4. Руководство организации: уровни, задачи, функции.
5. Персонал организации: категории, специфика, требования.
6. Конфликты, с которыми сталкиваются руководство и персонал организаций.
7. Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.
8. Методы и технологии работы с конфликтами в организации.
9. Конфликтологическая помощь руководству и персоналу организаций.
10. Конфликтологическое просвещение руководства и персонала организаций.
11. Конфликтологическое сопровождение руководства и персонала организаций.

Семинар №2.

Тема 2. Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.

Цель: рассмотреть основные направления деятельности система управления человеческими ресурсами современной организации, ее возможности в работе с конфликтами.

Понятийный аппарат: человеческие ресурсы, кадровая политика, профилактика конфликтов, отбор персонала, адаптация, обучение, оценка деятельности, мотивация, климат и культура организации.

Вопросы для обсуждения:

1. Система управления человеческими ресурсами современной организации: задачи, возможности и ограничения.
2. Кадровая политика организации и особенности ее реализации.
3. Методы работы службы управления человеческими ресурсами.
4. Типичные конфликты в системе управления персоналом.
5. Направления деятельности службы управления человеческими ресурсами по профилактике конфликтов и конфликтологическому сопровождению персонала.

6. Роль отбора персонала в управлении конфликтами.
7. Программы адаптации и развития персонала как основа профилактики конфликтов в организации.
8. Обучение, оценка деятельности, мотивация руководства и персонала организации в системе конфликтологической помощи.
9. Проблема текучести персонала как индикатор конфликтов в организации.
10. Включение конфликтологического сопровождения в программы по совершенствованию климата и культуры организации.
11. 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 №3.

Тема 3. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.

Цель: обсудить особенности, возможности и роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений руководства и персонала организаций; решении личных и профессиональных проблем участников конфликтов

Понятийный аппарат: урегулирование конфликта, разрешение конфликта, конфликтологическое консультирование, переговоры, медиация, мотивация, баланс сил, коммуникативные барьеры, отношения, социальное окружение, проблема, адаптация, нормализация, самореализация, баланс сил, сопротивление, ответственность, информация, искажения, этика.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии конфликтологической работы с руководством и персоналом организаций.
2. Конфликтологическое сопровождение как системное применение методов и технологии конфликтологической работы.
3. Виды и формы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
4. Специфика сопровождения для разных типов конфликтов.
5. Роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений руководства и персонала организаций.
6. Возможности конфликтологического сопровождения для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров.
7. Методы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
8. Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликта.
9. Роль конфликтологического сопровождения
 - в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
 - при подготовке к переговорам или медиации.
10. Поддержка мотивации к завершению и разрешению конфликта, нормализации отношений руководства и персонала организаций.
11. Проблемы конфликтологического сопровождения:
 - искажение информации,

- сопротивление сотрудников,
 - перекалывание ответственности,
 - нарушения обещаний и др.
12. Этические аспекты работы конфликтолога в организации.

Семинар №4.

Тема 4. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта и постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.

Цель: систематизировать и отработать основные подходы и методы конфликтологического сопровождения конфликта после его завершения.

Понятийный аппарат: после-конфликт, интересы, риски, негативный опыт, поиск виноватого, этика, этические проблемы.

Вопросы для обсуждения:

1. Проблемы постконфликтного сосуществования сторон:
 - влияние на взаимоотношения негативного опыта,
 - недоверие и неприятные воспоминания,
 - трудности совместной деятельности,
 - поиск виноватых,
 - дополнительные нереализованные интересы и другое.
2. Влияние нерешенных организационных проблем на возникновение постконфликтов.
3. Риски возникновения повторных конфликтов.
4. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
5. Этические проблемы и трудности конфликтологического сопровождения после конфликта.

Семинар №5.

Тема 5. Развитие конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.

Цель: провести анализ необходимости, возможностей и ограничений развития конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.

Понятийный аппарат: конфликтологическая компетентность, конфликтологическое просвещение, эффективность деятельности, оценка эффективности, индикаторы

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие и структура конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.
2. Конфликтологическое просвещение и развитие конфликтологической компетентности как сопряженные технологии конфликтологического сопровождения.
3. Методы и технологии развития конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.
4. Значение конфликтологической компетентности при оценке эффективности деятельности руководства и персонала организаций.
5. Специфика индикаторов конфликтологической компетентности в разных видах деятельности.

Семинар №6.

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

Цель: рассмотреть возможности конфликтологического сопровождения и разработки программ для профилактики конфликтов руководства и персонала организаций.

Понятийный аппарат: прогнозирование, профилактика, программа профилактики конфликтов, внедрение, сопротивление.

Вопросы для обсуждения:

1. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе
 - анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения
 - использования данных анализа удовлетворенности трудом,
 - состояния климата и культуры организации и т.д.
2. Принципы и составляющие программы профилактики для различных типов конфликтов в современной организации.
3. Особенности взаимодействия различных служб и функциональных подразделений современной организации при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.
4. Проблемы внедрения программ профилактики конфликтов для руководства и персонала организаций:
 - риски
 - работа с сопротивлением.
5. Возможности и ограничения конфликтологического сопровождения при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов в современной организации.

2.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

2.5. Особенности освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается:

- 1) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

2) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

3) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения института, а также пребывание в указанных помещениях.

Получение образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

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

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

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к экзамену, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);

- доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);

- доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья предоставляются основная и дополнительная учебная литература в виде электронного документа в фонде библиотеки и / или в электронно-библиотечных системах.

Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения:

- лекционная аудитория – мультимедийное оборудование (для студентов с нарушениями слуха);
- учебная аудитория для практических занятий (семинаров) мультимедийное оборудование, (для студентов с нарушениями слуха).

2.6. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Основными принципами изучения данной дисциплины являются:

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

Методическое обеспечение дисциплины осуществляется за счёт использования современных учебников (учебных комплексов, справочной литературы, словарей, интернет-

сайтов специальных зданий и организаций) и учебных пособий, касающихся проблематики изучаемой дисциплины (методов урегулирования и разрешения конфликтов).

2.7. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебная аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием и аудио системой, с возможностью демонстрации интерактивных пособий и учебных фильмов, с доступом к сети Интернет.

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 руководством и персоналом организаций» 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.psycosocwork.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. Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.

Задания к теме:

1. Составьте таблицу, куда включите основные виды организаций. Для каждой группы напишите от 2 до 5 функций.
2. В следующем столбце таблицы для каждого вида организаций назовите 3-5 наиболее типичных конфликтов.
3. Затем напишите наиболее вероятные причины этих конфликтов.
4. И в завершающем столбце напишите основные методы и технологии работы с этими конфликтами.

Тема 2. Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.

Задания к теме:

1. Законспектируйте, что относится к системе управления человеческими ресурсами современной организации: задачи, возможности и ограничения.
2. Дайте определение кадровой политике организации, назовите основные направления.
3. Перечислите методы работы службы управления человеческими ресурсами.
4. Запишите примеры типичных конфликтов в системе управления персоналом (4-6).
5. Назовите основные направления деятельности службы управления человеческими ресурсами по профилактике конфликтов и конфликтологическому сопровождению персонала. Подробно рассмотрите одно из них.
6. Опишите, в чем может заключаться влияние конфликтологического сопровождения на отношение к труду, эффективность работы руководства и персонала организаций.

Тема 3. Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.

Задания к теме:

1. Запишите определение понятия конфликтологическое сопровождение.

2. В чем заключается конфликтологическое сопровождение руководства и персонала организаций: виды и формы, основные методы, задачи, проблемы и ограничения.
3. Каковы цели и задачи каждого из видов конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций?
4. Составьте список методов конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
5. Зарисуйте схему процесса конфликтологического сопровождения.
6. 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.
7. Запишите основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликтов.
8. Для чего необходимо конфликтологическое сопровождение в процессе конфликтологического консультирования?
9. А при подготовке к переговорам или медиации?
10. 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.
11. Законспектируйте основные этические принципы работы конфликтолога с конфликтами руководства и персонала организаций.

Тема 4. Технологии постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.

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. В чем может заключаться влияние нерешенных организационных проблем на возникновение постконфликтов (3-4 примера)?
4. Запишите основные методы и технологии предупреждения послеконфликтов и повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
5. Для каждого метода (мин 4) приведите пример применения в какой-либо организации.

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

Задания к теме:

1. Какие методы используются для прогнозирования возможностей возникновения новых руководства и персонала организаций на основе данных конфликтологического сопровождения?
2. Запишите принципы и составляющие программы профилактики для двух различных типов конфликтов в организации.
3. В чем будут заключаться проблемы внедрения программ профилактики конфликтов руководства и персонала организаций? (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 руководства и персонала организаций? (Рассмотреть на конкретном примере).

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 руководством и персоналом организаций» 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 оценивания³

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

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: знает основные классификации типов конфликтов в организации; факторы и условия их возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта в организации, имеет системное представление о принципах и таких методах организации конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций, как информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля, способен осуществлять конфликтологическое сопровождение руководства и персонала организаций. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с руководством и сотрудниками организаций различных типов (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), использовать комплексные подходы к диагностике конфликтов руководства и персонала организаций, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта, проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами руководства и персонала организаций.

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: в целом знает основные классификации типов конфликтов в организации; факторы и условия их возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта в организации, имеет представление о принципах и таких методах организации конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций, как информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля, способен осуществлять конфликтологическое сопровождение руководства и персонала организаций. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с руководством и сотрудниками организаций различных типов (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), использовать комплексные подходы к диагностике конфликтов руководства и персонала организаций, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами руководства и персонала организаций.

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 основных типах конфликтов в организации; условиях их возникновения, этапах эскалации конфликта,

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

методах проведения диагностики и анализа конфликта в организации, имеет слабое представление о принципах и таких методах организации конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций, частично способен осуществлять конфликтологическое сопровождение. Умеет применять отдельные методы и технологии работы с конфликтами, связанными с руководством и персоналом организаций, недостаточно глубоко умеет проводить подготовку, организовывать и применять переговорные и медиационные технологии для работы с конфликтами руководства и персонала организаций.

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 руководства и персонала организаций. 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

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 2	Система управления человеческими ресурсами современной организации, методы работы, типичные конфликты.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 3	Технологии конфликтологического сопровождения в процессе урегулирования или разрешения конфликта руководства и персонала организаций.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 4	Технологии постконфликтного сопровождения руководства и персонала организаций.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 5	Развитие конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.	ПК-1, ПК-2, ПК-5
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение при подготовке и внедрении программ профилактики конфликтов.	ПК-1, ПК-2, 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 руководством и персоналом организаций» 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. Современные организации: понятие, основные виды, функции.
2. Цели, структура, специфика и технологии работы, внутренняя среда современной организации.

3. Особенности развития современной организации.
4. Руководство организации: уровни, задачи, функции.
5. Персонал организации: категории, специфика, требования.
6. Конфликты, с которыми сталкиваются руководство и персонал организаций.
7. Функции конфликтов в современной организации.
8. Задачи и особенности конфликтологической работы в современной организации.
9. Методы и технологии работы с конфликтами в организации.
10. Конфликтологическая помощь руководству и персоналу организаций.
11. Конфликтологическое просвещение руководства и персонала организаций.
12. Конфликтологическое сопровождение руководства и персонала организаций.
13. Система управления человеческими ресурсами современной организации: задачи, возможности и ограничения.
14. Кадровая политика организации и особенности ее реализации.
15. Типичные конфликты в системе управления персоналом.
16. Направления деятельности службы управления человеческими ресурсами по профилактике конфликтов и конфликтологическому сопровождению персонала.
17. Роль отбора персонала в управлении конфликтами.
18. Программы адаптации и развития персонала как основа профилактики конфликтов в организации.
19. Обучение, оценка деятельности, мотивация руководства и персонала организации в системе конфликтологической помощи.
20. Проблема текучести персонала как индикатор конфликтов в организации.
21. Включение конфликтологического сопровождения в программы по совершенствованию климата и культуры организации.
22. Технологии конфликтологической работы с руководством и персоналом организаций.
23. Виды и формы конфликтологического сопровождения руководства и персонала организаций.
24. Роль конфликтологического сопровождения в восстановлении, нормализации и улучшении отношений руководства и персонала организаций.
25. Возможности конфликтологического сопровождения для восстановления баланса сил сторон конфликта, преодоления коммуникативных барьеров.
26. Основные подходы и методы урегулирования или разрешения конфликтов в организации.
27. Роль конфликтологического сопровождения в ходе реализации планов, сформулированных в процессе конфликтологического консультирования,
28. Роль конфликтологического сопровождения при подготовке к переговорам или медиации.
29. Возможности конфликтологического сопровождения при работе с балансом сил сторон конфликта,
30. Преодоление коммуникативных барьеров и разрывов в процессе конфликтологического сопровождения.
31. Возможности конфликтологического сопровождения для создания и поддержания мотивации сторон к конструктивному завершению (разрешению) конфликта.
32. Методы и технологии предупреждения повторных конфликтов в рамках конфликтологического сопровождения.
33. Конфликтологическое просвещение как технология, связанная с конфликтологическим сопровождением.
34. Конфликтологическая компетентность: понятие, структура, методы формирования и развития, связь с конфликтологическим сопровождением.
35. Методы формирования конфликтологической компетентности руководства и персонала организаций.

36. Прогнозирование возможностей новых конфликтов на основе анализа работы по урегулированию или разрешению конфликта, его конфликтологического сопровождения.

Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)

Задача 1.

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

Конфликтологу совместно с руководителем подразделения и сотрудниками службы персонала удалось прекратить моббинг в одном из подразделений организации. Ситуация нормализовалась, но у руководителя есть опасения новых случаев моббинга.

Задача 2.

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

К конфликтологу обратился руководитель службы персонала организации. Он считает, что в коллективе начинается раскол из-за различий в подходах к отбору сотрудников для работы в проектах. Коллектив состоит из 23 человек. Из них 9 человек считает, что отбирать надо наиболее компетентных, а 14 уверены, что компетентность – дело наживное, главное – совместимость и способность работать в команде.

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
Основная литература							
1	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/472365 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+		+		+
2	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: https://urait.ru/bcode/473112 (дата обращения: 28.03.2021).		+	+		+	+
3	Леонов, Н. И. Конфликтология: общая и прикладная : учебник и практикум для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 395 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09672-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474358 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+		+
	Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477646 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+	+	+
Дополнительная литература							
1	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: https://urait.ru/bcode/491240 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+			+	+
2	Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст :	+	+		+	+	

	электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/469062 (дата обращения: 28.03.2021).						
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: https://urait.ru/bcode/474356 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+		+

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

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

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

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

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

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

Электронная библиотека СПбГИПСР // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=456 (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Электронный каталог // Библиотека СПбГИПСР: [сайт]. – Санкт-Петербург, [2014] – URL: http://lib.gipsr.ru:8087/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=435 (дата обращения: 28.04.2021).

ЮРАЙТ: образовательная платформа: [сайт]. – Москва, 2013 – URL: <https://urait.ru/> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

East View: information services: [сайт]. – [Москва], [1989] –. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

ibooks.ru: электронно-библиотечная система: [сайт]. – Санкт-Петербург, 2010 –. – URL: <https://ibooks.ru> (дата обращения: 28.04.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Заведующая библиотекой

Г.Л. Горохова
(подпись, расшифровка)