

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 ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ
ОРГАНИЗАЦИИ**

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 ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИИ

Цель изучения дисциплины:

развитие у студентов-конфликтологов, выбравших траекторию «Конфликтологическое сопровождение персонала учреждений различных типов», базовых навыков профилактики конфликтов и умений пользоваться современными технологиями и подходами в работе с конфликтами в подразделениях организации

Задачи курса:

1. Знакомство студентов с принципами и подходами к профилактике конфликтов в подразделениях различных организации
2. Развитие системного взгляда на роль, причины и особенности протекания конфликтов в подразделениях организации.
3. Расширение и углубление понятийного аппарата в области конфликтов в подразделениях организации
4. Формирование практических навыков прогнозирования и профилактики конфликтов в подразделениях организаций, использования общих и специфических методов профилактики конфликтов в организациях

Содержание дисциплины:

Источники и функции конфликтов в подразделениях организации

Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации

Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации

Цель¹

развитие у студентов-конфликтологов базовых навыков профилактики конфликтов и умений пользоваться современными технологиями и подходами в работе с конфликтами в подразделениях организации

Задачи²

1. Знакомство студентов с принципами и подходами к профилактике конфликтов в подразделениях организации
2. Развитие системного взгляда на роль, причины и особенности протекания конфликтов в подразделениях организации

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.

3. Расширение и углубление понятийного аппарата в области конфликтов в подразделениях организации

4. Формирование практических навыков прогнозирования и профилактики конфликтов в подразделениях организации, использования общих и специфических методов профилактики конфликтов в организации.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

Форма обучения	Общий объем дисциплины			Объем в академических часах								Контроль
	в зач.ед.	в астрон. часах	в ака дем. часах	Объем самостоятельной работы	Всего	Виды учебных занятий			Практическая подготовка	Контроль самостоятельной работы	Консультация к промежуточной аттестации (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
--	--	---------------------

<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: Знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций На уровне умений: Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в подразделениях организации На уровне навыков: Владеет навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p>
<p>ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,</p>	<p>ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, особенности работы социальных учреждений ИПК-3.2. Разрабатывает и внедряет проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в социальных сообществах и структурах . ИПК-3.3. Реализует проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в различных сферах жизни общества, в том числе между сотрудниками социальных учреждений и получателями социальных услуг,</p>	<p>На уровне знаний: знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах, в том числе в в подразделениях организации На уровне умений: умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов На уровне навыков: владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов между сотрудниками в подразделениях организации</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Источники и функции конфликтов в подразделениях организации	16	4	6		6	
Тема 2	Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации	18	4	6		8	
Тема 3	Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.	20	4	8		8	
Тема 4	Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации	16	4	6		6	
	Контроль самостоятельной работы	2					
	Консультация						Зачет
	Контроль						
	ВСЕГО в академических часах	72	16	26		28	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Наименование темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП*		
Тема 1	Источники и функции конфликтов в подразделениях организации	16	2	4		10	
Тема 2	Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации	18	4	4		10	
Тема 3	Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.	22	4	6		12	
Тема 4	Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации	14	2	2		10	
	Контроль самостоятельной работы	2					

	Консультация						Зачет
	Контроль						
	ВСЕГО в академических часах	72	12	16		42	

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. Источники и функции конфликтов в подразделениях организации

Основные типы коллективов и подразделений организации. Виды конфликтов в подразделениях организации. Источники конфликтов в организации. Специфика конфликтов в различных типах подразделений организации. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на организации. Конструктивные и деструктивные конфликты в подразделениях организации. Методы работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации.

Тема 2. Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации.

Технологии прогнозирования конфликтов в подразделениях организации. Мониторинг индикаторов конфликтов. Прямое и обратное прогнозирование. Специфика, технологии и методы прогнозирования конфликтов в разных типах подразделений организации. Применение прогнозирования для работы с подразделениями организации: управления динамикой группы, команды, развития многоаспектного лидерства, использования конфликтов в подразделениях организации для организационного развития и внедрения инноваций.

Тема 3. Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.

Конфликтологическое сопровождение сотрудников современной организации: основные формы, задачи, специфика применения в коллективах подразделений разного типа. Место профилактики в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации. Конфликтологическое просвещение как важная форма профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.

Профилактика внутренних конфликтов персонала и руководства организаций.

Профилактика социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации. Профилактическая работа с конфликтами как фактор благоприятного климата и культуры в подразделениях организации.

Тема 4. Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

Виды и формы программ профилактики конфликтов. Программы развития конфликтологической компетентности, повышения эффективности взаимодействия, социальной компетентности, навыков медиации среди персонала и руководства организаций.

Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов в подразделениях организации. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов в организации и методы работы с ним. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинарское занятие №1.

Тема 1. Источники и функции конфликтов в подразделениях организации

Цель: обсудить специфику коллективов образовательных учреждений; виды, источники и функции конфликтов в подразделениях организации.

Понятийный аппарат: конфликт, организация, подразделение, коллектив, функции конфликта, условия возникновения конфликта, факторы конфликта, методы работы с конфликтом

Вопросы для обсуждения:

1. Основные типы коллективов и подразделений организации.
2. Виды конфликтов в подразделениях организации.
3. Источники конфликтов в организации.
4. Специфика конфликтов в различных типах подразделений организации.
5. Факторы и условия возникновения конфликта в коллективе.
6. Функции конфликтов в организации.
7. Влияние конфликтов на организацию.
8. Конструктивные конфликты в подразделениях организации.
9. Деструктивные конфликты в подразделениях организации.
10. Методы работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации.

Семинарское занятие №2

Тема 2. Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации.

Цель: рассмотреть основные технологии и специфику прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.

Понятийный аппарат: прогнозирование, мониторинг, индикатор, коллектив, лидерство, групповая динамика, организационное развитие, инновация.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.

2. Мониторинг индикаторов конфликтов.
3. Прямое и обратное прогнозирование.
4. Особенности прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
 - Специфика прогнозирования конфликтов в подразделениях, проектных группах, командах.
 - Технологии и методы прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
5. Применение прогнозирования для работы в подразделениях организации.
 - для управления групповой динамикой,
 - для развития многоаспектного лидерства,
 - использования конфликтов в подразделениях организации для организационного развития и внедрения инноваций.

Семинарское занятие №3

Тема 3. Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

Цель: сформировать целостное представление о методах, технологиях и подходах к профилактике конфликтов в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации.

Понятийный аппарат: профилактика конфликтов, конфликтологическое сопровождение, внутренний конфликт, конфликтологическая компетентность, медиация, социально-психологический климат, культура организации

Вопросы для обсуждения:

1. Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.
2. Конфликтологическое сопровождение сотрудников современной организации: основные формы, задачи, специфика применения в коллективах подразделений разного типа
3. Место профилактики в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации.
4. Профилактика внутренних конфликтов персонала и руководства организаций:
 - стресс-менеджмент,
 - профилактика выгорания,
 - технологии личностного роста
 - работа с внутренними кризисами

5. Профилактика социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации:
 - развитие конфликтологической компетентности,
 - повышение эффективности взаимодействия,
 - социальной компетентности,
 - формирование навыков ведения переговоров у персонала и руководства организации
 - формирование навыков ведения медиации среди сотрудников и руководителей.
6. Профилактика деструктивных конфликтов адаптации в подразделениях организации.
7. Профилактика моббинга и буллинга в подразделениях организации.
8. Профилактическая работа с конфликтами как фактор благоприятного климата и культуры в подразделениях организации.

Семинарское занятие №4

Тема 4. Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

Цель: сформировать умения и навыки разработки и внедрения проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

Понятийный аппарат: проект, программа профилактики конфликтов, консультирование, разработка, внедрение, сопротивление, эффективность

Вопросы для обсуждения:

1. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Внутриорганизационные, консультационные и обучающие программы профилактики конфликтов в подразделениях организации.
3. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации.
4. Особенности внедрения проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.
5. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов в организации и методы работы с ним.
6. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях 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.

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

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации» является одним из базовых компонентом обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- работа с книгой;

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

Оформление самостоятельной работы:

Титульный лист.

Образец титульного листа определяется Положением об аттестации учебной работы студентов института, и опубликован на сайте www.psycwork.ru 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. Источники и функции конфликтов в подразделениях организации.

Задания:

1. Определите основные типы коллективов и подразделений организации.. Выделите для каждого 3-4 специфические характеристики.
2. Запишите возможные виды конфликтов в подразделениях организации (на основании 2-3 подходов к классификации конфликтов).
3. Назовите источники (причины) конфликтов в организации.
4. Опишите, в чем заключается профессиональная и статусная специфика конфликтов в подразделениях организации.
5. Перечислите основные функции конфликтов в организации.
6. В чем может состоять влияние конфликтов на организацию.

7. Назовите по 3-4 конструктивных и деструктивных конфликта в подразделениях организации.
8. Назовите методы работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации.
9. Раскройте специфику 2-3 методов работы с деструктивными конфликтами в подразделениях организации (на примерах).

Тема 2. Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных типах подразделений организации.

Задания:

1. Запишите 5-7 индикаторов конфликтов в разных типах подразделений организации.
2. Раскройте, в чем заключаются прямое и обратное прогнозирование.
3. Назовите 3-4 особенности прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
4. Сформулируйте: в чем состоит специфика прогнозирования конфликтов в проектных группах.
5. Запишите примеры применения технологий и методов прогнозирования конфликтов в командах руководства (3-4 примера).
6. Определите, в чем может заключаться применение прогнозирования конфликтов для работы в подразделениях организации.

Тема 3. Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.

Задания:

1. Назовите общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.
2. Раскройте, в чем состоит конфликтологическое сопровождение коллективов образовательных учреждений: основные формы, задачи, специфика применения в подразделениях организации.
3. Определите место профилактики в системе конфликтологического сопровождения в подразделениях организации.
4. Предложите основные направления профилактики внутренних конфликтов персонала и руководства организаций.
5. Запишите, какие формы деятельности конфликтолога могут обеспечивать профилактику социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации.

6. Обоснуйте, почему профилактическая работа с конфликтами выступает как фактор благоприятного климата и культуры в подразделениях организации.

Тема 4. Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

Задания:

1. Запишите основные виды и формы программ профилактики конфликтов.
2. Подробно опишите и обоснуйте, каким образом связаны с профилактикой конфликтов в подразделениях организации:
 - Программы развития конфликтологической компетентности,
 - Программы повышения эффективности взаимодействия (коммуникативной компетентности),
 - Программы повышения социальной компетентности,
 - Программы освоения навыков ведения медиации среди преподавателей и обучающихся.
3. Перечислите, в чем заключаются особенности профилактики деструктивных конфликтов адаптации в подразделениях организации..
4. Раскройте особенности и предложите свой вариант (одной, на Ваш выбор) программы профилактики конфликтов в организации (внутриорганизационной, консультационной или обучающей).
5. Назовите основные этапы проектного подхода в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации.
6. Определите основные причины сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.
7. Предложите 4-5 методов работы с сопротивлением при внедрении программ профилактики конфликтов в организации.
8. Законспектируйте критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине.

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

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

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

Шкала оценивания для зачета по курсу «Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации»

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

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

«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 принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в подразделениях организации. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации; разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов персонала и руководства организаций. Обладает навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов в подразделениях организации.

Многоплановое (комплексное) решение профессионально-ориентированной задачи (кейса), рассматривает несколько вариантов решения.

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся хорошо представляет принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; в основном знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в подразделениях организации. Умеет применять ряд методов и технологий работы с конфликтами в организации; разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на предупреждение конфликтов. Обладает базовыми навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; реализации проектов и программ, направленных на предупреждение конфликтов в подразделениях организаций.

А также предлагает правильное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса) с незначительными ошибками и неточностями.

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)

Обучающийся имеет поверхностные представления о принципах, методах и технологиях организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; имеет неполное представление о том, как внедрять технологии профилактики конфликтности в подразделениях организации. Умеет в той или иной мере применять некоторые методы и технологии работы с конфликтами в подразделениях организации; не может разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на предупреждение конфликтов. Обладает слабыми навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; малоспособен к реализации проектов и программ, направленных на предупреждение конфликтов в подразделениях организации.

Предлагает неполное или частично ошибочное решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)

Обучающийся не понимает принципы, методы и технологии организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций; не знает технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в подразделениях организации; показывает недостаточное раскрытие профессиональных понятий, особенностей технологии, основных этапов конфликтологического сопровождения и профилактики конфликтов персонала и руководства организаций. 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. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Источники и функции конфликтов в подразделениях организации	ПК-2, ПК-3
Тема 2	Технологии прогнозирования и профилактики конфликтов в разных	ПК-2, ПК-3

	типах подразделений организации	
Тема 3	Профилактика конфликтов в системе конфликтологического сопровождения современных организаций.	ПК-2, ПК-3
Тема 4	Внедрение проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации	ПК-2, ПК-3

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

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

По дисциплине «Практикум профилактики конфликтов в подразделениях организации» 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. Основные типы подразделений и коллективов организации.
2. Виды конфликтов в подразделениях организации.
3. Источники и функции конфликтов в организации.
4. Специфика конфликтов в различных типах подразделений организации.
5. Влияние конфликтов на организацию.
6. Технологии прогнозирования конфликтов в организации.
7. Мониторинг индикаторов конфликтов: понятие индикатора конфликта, классификация, методы мониторинга.
8. Прямое и обратное прогнозирование: специфика, особенности применения.
9. Специфика прогнозирования конфликтов в группах и командах организации.
10. Технологии и методы прогнозирования конфликтов в подразделениях организации.
11. Общие технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов в подразделениях организации.
12. Конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций: основные формы, задачи, специфика применения в подразделениях организации разного типа.
13. Место профилактики в системе конфликтологического сопровождения персонала и руководства современной организации.
14. Профилактика социальных (социально-психологических) конфликтов в подразделениях организации через развитие конфликтологической компетентности,
15. Особенности профилактики деструктивных конфликтов адаптации в подразделениях организации.
16. Профилактика моббинга и буллинга в подразделениях организации.
17. Профилактическая работа с конфликтами как фактор благоприятного климата и культуры в организации.

18. Виды и формы программ профилактики конфликтов.
19. Проектный подход в работе по профилактике конфликтов в подразделениях организации.
20. Особенности внедрения проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.
21. Сопротивление при внедрении программ профилактики конфликтов в организации и методы работы с ним.
22. Критерии эффективности проектов и программ профилактики конфликтов в подразделениях организации.

Примеры практико-ориентированных задач (кейсов)

Задача .

К Вам обратился руководитель службы персонала небольшого завода с вопросом, как предупредить конфликты между сотрудниками, т.к. из-за кризиса предполагается объединение нескольких бригад с частичным сокращением работников. Предложите необходимые мероприятия.

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

Пример типового задания в форме теста

1. Конфликты в организациях
 - а) являются необходимым условием существования и развития организации;
 - б) всегда связаны с интригами и недобрыми намерениями людей;
 - в) говорят о слабости и некомпетентности руководства;
 - г) затрагивают всех сотрудников и снижают эффективность работы.
2. Социально-психологические конфликты
 - а) вызываются претензиями отдельных людей к другим людям;
 - б) представляют собой закономерный этап развития общества;
 - в) являются результатом стремления людей и групп к реализации собственных интересов в социальной среде;
 - г) возникают из-за неправильной организации общественной жизни, низкой культуры людей.
3. Ключевым элементом предконфликтной ситуации, определяющим особенности протекания и подходы к разрешению конфликта, является
 - а) взаимоисключающие цели оппонентов;
 - б) противоречащие друг другу или кажущиеся противоречащими интересы сторон;
 - в) твердое желание одной из сторон добиться преимуществ для себя за счет другой стороны;

г) наличие очень привлекательного неделимого объекта.

4. К важнейшим факторам возникновения конфликтов относятся:

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

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

АНАЛИЗ КОНФЛИКТА – практический процесс исследования и понимания реальности конфликта с множества точек зрения. Цель анализа конфликта – глубокое понимание ситуации для последующих изменений, выработки стратегии развития или урегулирования.

АНКЕТНЫЙ ОПРОС – такая разновидность метода опроса, при котором общение между исследователем и респондентом опосредуется анкетой.

АНКЕТА — разновидность вопросника, используемого для сбора сведений от респондентов при письменном опросе. Анкета представляет собой документ, имеющий относительно массовый тираж и содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

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

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

АРГУМЕНТАЦИЯ – это высказывание и обсуждение доводов в пользу предлагаемого решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции.

«ВЕНТИЛЯЦИЯ» ЭМОЦИЙ – набор специальных техник, применяемый посредником на различных этапах переговоров для снятия эмоционального напряжения сторон и переводу сторон к более объективному взгляду на проблему и партнера по переговорам. Часто используются техники «выговаривания», «снятия напряжения» и т.д.

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

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

ДОКУМЕНТ в широком смысле – специально созданный человеком предмет, предназначенный для передачи или хранения информации. В *повседневной жизни* понятие «документ» фигурирует в своем узком значении – как официальная бумага. Такой документ должен обладать видимыми признаками официального статуса: печатями, штампами организации и т.д.

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

ИННОВАЦИЯ — это конечный результат внедрения новшества с целью улучшения объекта управления и получения экономического, социального, экологического, научно-технического или другого вида эффекта.

ИНТЕРВЬЮ – проводимая по определенному плану беседа, предполагающая прямой контакт интервьюера с респондентом, причем запись ответов производится либо механически, либо интервьюером.

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

ИНФОРМАЦИЯ - значимые, осмысленные данные, изменяющие понимание вопроса, отношение к нему и/или поведение получателя. Информация используется консультантами для понимания, контроля и интерпретации событий, связанных с конфликтом.

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

КОМАНДА — особая форма малой группы, отличающаяся высокой сплоченностью, распределенным лидерством по различным аспектам совместной деятельности, глубоким взаимопониманием и значительным количеством общих ценностей, что позволяет ей проявлять свойства совокупного субъекта и решать сложные, творческие задачи в условиях дефицита времени значительно эффективнее, чем при любых других формах организации труда.

КОММУНИКАЦИЯ -

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

КОНФЛИКТОГЕН – условие, фактор, слова и действия или отказ от них, особенности личности или группы, ситуация, приводящие к возникновению предконфликтной ситуации или деструктивного конфликта. В настоящее время есть множество классификаций

конфликтогенов, связанных со спецификой определенной социальной сферы, чаще всего сферы межличностного взаимодействия.

КОНФЛИКТОГЕННЫЙ (КОНФЛИКТНЫЙ) ПОТЕНЦИАЛ основывается на наличии у субъектов взаимодействия противоречивых ценностей, интересов и потребностей, связанных со значимыми для них аспектами коммуникации, социальной жизни, профессиональной деятельности и т.п.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ – это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие. В структуру конфликтологической компетентности включены коммуникативная компетентность, целеполагание, мотивирование, рефлексия и оценка, этичность и социальная ответственность.

КОНФЛИКТОГЕН – условие, фактор, слова и действия или отказ от них, особенности личности или группы, ситуация, приводящие к возникновению предконфликтной ситуации или деструктивного конфликта. В настоящее время есть множество классификаций конфликтогенов, связанных со спецификой определенной социальной сферы, чаще всего сферы межличностного взаимодействия.

КОНФЛИКТОГЕННЫЙ (КОНФЛИКТНЫЙ) ПОТЕНЦИАЛ основывается на наличии у субъектов взаимодействия противоречивых ценностей, интересов и потребностей, связанных со значимыми для них аспектами коммуникации, социальной жизни, профессиональной деятельности и т.п.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ – это система знаний и навыков, определяющая успешность в предотвращении и разрешении деструктивных конфликтов на основе системной оценки различных проявлений (индикаторов) ситуации конфликта по вербальным и невербальным компонентам коммуникации, особенностям поведения, характеристикам учебной и/или профессиональной деятельности. А также использование коммуникативных приемов и техник, приемов снятия эмоционального напряжения и управления собственными эмоциями и эмоциями участников конфликта для успешного выхода из конфликтной, конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействие. В структуру конфликтологической компетентности включены коммуникативная компетентность, целеполагание, мотивирование, рефлексия и оценка, этичность и социальная ответственность.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ – это область практического применения конфликтологических знаний, методов и технологий, направленная на повышение конфликтологической компетентности людей и оказание конфликтологической поддержки как отдельному человеку, так и семье, группе или организации.

Это работа с людьми, предполагающая решение различного рода проблем, связанных с трудностями и конфликтами в межличностных отношениях, в семьях, урегулирование организационных и многих других противоречий.

Формами конфликтологической помощи являются: прогнозирование, профилактика конфликтов, конфликтологическое просвещение, Конфликтологическое сопровождение, конфликтологическое консультирование, переговоры по урегулированию конфликта, медиация.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОСВЕЩЕНИЕ - это система мер направленная на информирование отдельных лиц и групп о деятельности конфликтологов, медиаторов, а так же

о роли конфликтов в жизни человека (как позитивных, так и деструктивных), факторах возникновения конфликтов, стратегиях поведения в конфликтных ситуациях, способах предупреждения и урегулирования конфликтов, что закладывает основы формирования конфликтологической компетентности. Конфликтологическое просвещение предполагает различные обучающие мероприятия, позволяющие сформировать умения и навыки эффективного поведения в конфликте, освоить технологии предупреждения конфликтов, их урегулирования и разрешения, в том числе технологии ведения переговоров и медиации.

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ – система профессиональной деятельности конфликтолога, направленная на минимизацию рисков возникновения конфликтов в различных социальных системах. Сопровождение включает в себя диагностику факторов возникновения конфликтов, анализ предконфликтной ситуации и самого конфликта, конфликтологическое консультирование, формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях и конфликтологической компетентности, при необходимости – урегулирование конфликтов и постконфликтное сопровождение.

Сопровождение означает комплексное оказание конфликтологической помощи специалистом в области работы с конфликтами обратившимся к нему за конфликтологической помощью людям и группам.

ЛИДЕР — член организации, группы, имеющий влияние на других членов группы при выполнении ими совместной деятельности. В отличие от руководителя, выдвигается стихийно и может не иметь высокого официального статуса. Осуществляемые им управленческие воздействия обычно не подменяют, а дополняют официальное руководство.

МЕДИАЦИЯ - одна из возможных процедур по урегулированию конфликта, особая форма переговоров, включающая участие третьего лица (стороны) нейтрального по отношению к участникам конфликта и независимого от них. Задача этого нейтрального третьего лица (стороны) помочь конфликтующим самостоятельно найти взаимоприемлемое соглашение по урегулированию спорных вопросов и достигнуть его, т.е. медиатор не дает советов и рекомендаций, а занимается максимально эффективной организацией процесса переговоров.

НАБЛЮДЕНИЕ – это целенаправленное, организованное восприятие и регистрация поведения исследуемого объекта, целенаправленный сбор сведений о фактах поведения и деятельности человека в различных естественных условиях.

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

ПРОБЛЕМА - это вопрос, который выдвинут для обсуждения в процессе консультации, переговоров и решение которого позволит удовлетворить нереализованный или ущемленный интерес, то есть то, что мы будем обсуждать на переговорах. Проблема является основой для формулировки повестки переговоров.

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

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

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

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

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

РУКОВОДИТЕЛЬ — должностное лицо (менеджер), официально назначаемое или выбираемое для управления (руководства) организацией, группой и т.п. Обладает высоким социальным статусом, юридической властью и ответственностью за своих подчиненных.

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

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

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

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

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

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

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

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА — интегральный показатель, складывающийся из показателей эффективности производства (качество и количество продукции, ее экономичность, экологичность и т.д.), а также из показателя удовлетворенности людей трудом.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины «Конфликтологическое консультирование участников образовательного процесса»

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
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	Маслова, В. М. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / В. М. Маслова. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 431 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09984-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/468476 (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+

3	Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебное пособие для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/477646 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
Дополнительная литература					
1	Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470082 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+		+
2	Дейнека А. В. Управление персоналом организации : учебник для бакалавров / А.В. Дейнека. — М.: Дашков и К, 2021. — 288 с. — Режим доступа: https://ibooks.ru/reading.php?productid=342617		+	+	+
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).	+		+	+
4	Чернова, Г. Р. Конфликтология : учебное пособие для вузов / Г. Р. Чернова, М. В. Сергеева, А. А. Беляева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 203 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08423-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474662 (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)