

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**

**КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА 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 КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ**

**Цель изучения дисциплины:** освоение студентами принципов и методов консультирования людей, групп, подразделений в организации для эффективного разрешения или урегулирования возникающих конфликтов, конфликтологической помощи в предупреждении и управлении конфликтами персонала.

### **Задачи курса:**

1. Уточнить задачи и специфику консультирования персонала в организации.
2. Определить принципы, возможности и ограничения консультирования персонала в организации.
3. Понимать роль конфликтологического консультирования персонала в системе конфликтологического сопровождения деятельности организации.
4. Освоить основные технологии, методы и приемы конфликтологического консультирования персонала организаций.
5. Сформировать базовые навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций персонала и руководства организации.

### **Содержание дисциплины:**

Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации.

Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога -консультанта в организации.

Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.

Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.

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

### **Цель<sup>1</sup>:**

Освоение обучающимися принципов и методов консультирования людей, групп, подразделений в организации для эффективного разрешения или урегулирования возникающих конфликтов, конфликтологической помощи в предупреждении и управлении конфликтами персонала.

### **Задачи<sup>2</sup>:**

1. Уточнить задачи и специфику консультирования персонала в организации.
2. Определить принципы, возможности и ограничения консультирования персонала в организации.
3. Понимать роль конфликтологического консультирования персонала в системе конфликтологического сопровождения деятельности организации.

---

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

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

4. Освоить основные технологии, методы и приемы конфликтологического консультирования персонала организаций.

5. Сформировать базовые навыки ведения индивидуальных и групповых консультаций персонала и руководства 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 академ. 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	3	81	108	15	66	60	24	36		4	2	27
Очно-заочная	3	81	108	35	46	40	16	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 компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-2 Способен разрабатывать и организовывать необходимые мероприятия, направленные на конфликтологическое сопровождение	ИПК-2.1. Использует знания принципов, методов организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. ИПК-2.2. Применяет различные методы и	<b>На уровне знаний:</b> Знает принципы, методы организации конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.  <b>На уровне умений:</b> Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в

<p>персонала и руководства организаций, включая: информирование, конфликтологическое просвещение, принятие превентивных мер социального контроля возникновения конфликтов в организации и работу с существующими конфликтами</p>	<p>технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) ИПК-2.3. Осуществляет конфликтологическое сопровождение персонала и руководства организаций.</p>	<p>организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение) <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций.</p>
<p>ПК-6. Способен проводить индивидуальные и групповые конфликтологические консультации по вопросам предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов граждан и социальных сообществ, по конфликтологическому сопровождению клиентов с учетом специфики общественной сферы (семьи, социального учреждения, коммерческой организации и т.п.) и этапа развития группы или организации.</p>	<p>ИПК-6.1. Использует знания методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования ИПК-6.2. Проводит подготовку, организует и управляет процедурой консультации с клиентом (клиентами) ИПК-6.3. Применяет навыки диагностики и анализа конфликтов клиентов, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования.</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования <b>На уровне умений:</b> Умеет эффективно проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации персонала и руководства организаций. <b>На уровне навыков:</b> Владеет навыками диагностики и анализа конфликтов персонала и руководства организаций, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования.</p>
<p>ПК-7 Способен определять и использовать в ходе консультирования эффективные техники и методы коммуникации с клиентами</p>	<p>ИПК-7.1.Использует знания принципов и технологий взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования ИПК-7.2. Выбирает оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов в разных общественных сферах. ИПК-7.3 Применяет</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> Знает принципы и технологии взаимодействия с клиентами в процессе конфликтологического консультирования <b>На уровне умений:</b> Умеет выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов персонала и руководства организаций. <b>На уровне навыков:</b> Владеет коммуникативными приемами и техниками при</p>

	коммуникативные приемы и техники при взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.	взаимодействии с клиентами – участниками конфликта и заинтересованными в его прекращении лицами.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

## РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Учебно-тематический план дисциплины

#### Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации.	17	6	8		3	
Тема 2	Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.	20	6	10		4	
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.	20	6	10		4	
Тема 4	Деятельность конфликтолога -консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.	18	6	8		4	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>24</b>	<b>36</b>		<b>15</b>	

## Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации.	18	4	6		8	
Тема 2	Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.	19	4	6		9	
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.	19	4	6		9	
Тема 4	Деятельность конфликтолога - консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.	19	4	6		9	
	<b>Контроль самостоятельной работы</b>	<b>4</b>					
	<b>Консультация</b>	<b>2</b>					<b>Экзамен</b>
	<b>Контроль</b>	<b>27</b>					
	<b>ВСЕГО в академических часах</b>	<b>108</b>	<b>16</b>	<b>24</b>		<b>35</b>	

Используемые термины:

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

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

ПрП – практическая подготовка (работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации практической подготовки для решения практико-ориентированных заданий; часы входят в общий объем

практических занятий). При наличии ПрП прописываются формы текущего контроля ПрП, а в п.2.5 дополнительно прилагаются методические материалы и типовые задания.

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

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

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

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

### **Образовательные технологии**

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

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

### **Тема 1. Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации**

Виды организационного консалтинга. Конфликтологическое консультирование в организации: принципы, цели, задачи, возможности и ограничения. Причины и формы организационных конфликтов. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность работы персонала организации. Методы работы с конфликтами в организации. Конфликтологическое консультирование персонала как направление кадровой политики.

### **Тема 2. Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.**

Роли и функции консультанта в организации. Возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами. Задачи консультанта при работе с конфликтами персонала.

Особенности организации процесса индивидуального и группового конфликтологического консультирования. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.

Этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.

Типичные ошибки консультантов. Принципы минимизации ошибок.

### **Тема 3. Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.**

Алгоритм конфликтологического консультирования: основные этапы работы консультанта с конфликтом. Клиенты конфликтолога-консультанта в организации. Трудности доступа к информации о конфликтах персонала. Особенности контрактирования со сторонами конфликта в организации. Ограничения интервенции в конфликт сотрудников организации. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта. Работа с косвенными участниками конфликта в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.

### **Тема 4. Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.**

Система конфликтологического сопровождения деятельности организации: основные направления и задачи. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала. Специфика конфликтологического сопровождения персонала. Подходы к организации деятельности системы конфликтологического сопровождения персонала. Функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

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

### **Семинар №1.**

#### **Тема 1. Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации**

**Цель:** сформировать понимание принципов, задач и особенностей процесса конфликтологического консультирования персонала организации.

**Понятийный аппарат:** конфликт, функции конфликта, консалтинг, персонал, организация, методы, эффективность, кадровая политика

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Виды организационного консалтинга.
2. Внешнее и внутреннее консультирование.
3. Принципы, цели, задачи конфликтологического консультирования в организации.
4. Локальное и системное конфликтологическое консультирование персонала.
5. Причины и формы организационных конфликтов
6. Функции конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность работы персонала организации.
7. Методы работы с конфликтами в организации.
8. Кадровая политика: задачи и основные направления.
9. Конфликтологическое консультирование персонала как направление кадровой политики
10. Возможности и ограничения конфликтологического консультирования в организации.

### **Семинар №2.**

#### **Тема 2. Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.**

**Цель:** обсудить различные аспекты деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами

**Понятийный аппарат:** конфликтолог-консультант, функции консультанта, конфликтологическое консультирование, руководство, этика, ошибки.

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Роли и функции консультанта в организации.
2. Возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами.
3. Задачи консультанта при работе с конфликтами персонала.
4. Организация процесса индивидуального конфликтологического консультирования.
5. Организация процесса группового конфликтологического консультирования.
6. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
7. Этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.
8. Типичные ошибки консультантов.
9. Принципы и методы минимизации ошибок конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала.

### **Семинар №3.**

**Тема 3. Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.**

**Цель:** сформировать навыки применения алгоритма конфликтологического консультирования при работе с различными конфликтами персонала компании.

**Понятийный аппарат:** алгоритм, клиент, информация, контрактное взаимодействие, интервенция в конфликт, внутренняя среда организации, косвенные участники конфликта, эскалация конфликта.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.
2. Клиенты конфликтолога-консультанта в организации. Особенности работы с каждым типом клиентов.
3. «Конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники» в работе конфликтолога-консультанта в организации.
4. Причины закрытости и искажений информации о конфликтах персонала.
5. Особенности контрактного взаимодействия со сторонами конфликта в организации.
6. Возможности и ограничения интервенции в конфликты сотрудников организации.
7. Внутренняя среда организации:
  - Климат организации: определение, функции, влияние на отношения и эффективность труда персонала, виды и причины конфликтов.
  - Культура организации: определение, функции, влияние на отношения и эффективность труда персонала, виды и причины конфликтов.
  - Система внутренней коммуникации организации: определение, функции, влияние на отношения и эффективность труда персонала, виды и причины конфликтов.
8. Факторы внутренней среды организации.
9. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта.
10. Прямые и косвенные участники конфликтов в организации. Работа с косвенными участниками конфликта в организации.
11. Причины эскалации конфликтов персонала в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.

### **Семинар №4.**

## **Тема 4. Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.**

**Цель:** сформировать понимание и базовые навыки работы конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.

**Понятийный аппарат:** конфликтологическое сопровождение, конфликтогенный потенциал, управление конфликтами, профилактика конфликтов, урегулирование и завершение конфликтов, программа профилактики конфликтов, конфликтологическое просвещение

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Система конфликтологического сопровождения деятельности организации: основные направления и задачи.
2. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала.
3. Специфика конфликтологическое сопровождение персонала.
4. Организация деятельности системы конфликтологического сопровождения персонала: направления, задачи, методы работы.
5. Функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.

### **2.4. Организация планирования встреч с приглашенными представителями организаций**

Встречи с приглашенными представителями организаций не предусмотрены.

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

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

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

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

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

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

- надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

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

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

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

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

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

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

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

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

<b>Категории студентов</b>	<b>Виды оценочных средств</b>	<b>Формы контроля и оценки результатов обучения</b>
С нарушением слуха	Тест	преимущественно

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

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

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

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

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

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **2.7. 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.

Для ряда семинарских занятий - конференц-зал для мини-конференций и круглых столов, психологических тренингов и проведения переговоров, психологических тренингов и медиации.

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

## **дисциплины**

Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Конфликтологическое консультирование персонала организаций» является одним из базовых компонентов обучения, приобретения общекультурных и профессиональных компетенций, предусмотренных компетентностно-ориентированным учебным планом и рабочей программой дисциплины. В процессе самостоятельной работы обучающиеся проявляют свои творческие качества, поднимаются на более высокий уровень профессионализации.

При изучении дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

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

### **Оформление самостоятельной работы:**

Титульный лист.

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

Устанавливаются следующие требования к оформлению самостоятельной работы:

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

**3.2. Задания для самостоятельной работы по каждой теме (разделу) учебно-тематического плана** (общее количество часов отведенных на выполнение самостоятельной работы для очной формы обучения – 44 часа, для очно-заочной формы обучения – 64 часа).

***Тема 1. Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации***

***Задания к теме:***

1. Законспектируйте определения основных видов организационного консалтинга, их задачи и требования к консультантам в каждом.
2. Составьте таблицу, где зафиксируйте виды, причины и формы организационных конфликтов, функции каждого из видов конфликтов в организации.
3. Опишите основные проблемы влияния конфликтов на эффективность работы персонала организации.
4. Назовите методы работы с конфликтами в организации и опишите особенности их применения.

***Тема 2. Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.***

***Задания к теме:***

1. Назовите роли и функции консультанта в организации (минимум 5).
2. В чем состоят возможности и ограничения деятельности конфликтолога-консультанта при работе с организационными конфликтами.
3. Составьте список задач консультанта при работе с конфликтами персонала.
4. Чем отличаются индивидуальное и групповое конфликтологическое консультирование.
5. В чем специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
6. С какими этическими проблемами сталкивается конфликтолог-консультант в организации (минимум 5).
7. Назовите типичные ошибки конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала (минимум 4). Предложите способы минимизации ошибок.

***Тема 3. Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.***

***Задания к теме:***

1. Зафиксируйте задачи каждого этапа работы консультанта с конфликтом.
2. Запишите особенности каждого типа клиентов конфликтолога-консультанта в организации.
3. Напишите эссе о влиянии факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта (на примере одного из факторов)
4. Выберите одну из классификаций и составьте рекомендации по работе конфликтолога-консультанта с такими типами сотрудников, как «конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники».

**Тема 4. Деятельность конфликтолога-консультанта в системе конфликтологического сопровождения персонала организации.**

**Задания к теме:**

1. Запишите основные направления и задачи система конфликтологического сопровождения деятельности организации.
2. Предложите методы оценки конфликтогенного потенциала организации в процессе конфликтологического консультирования персонала.
3. В чем заключается специфика конфликтологическое сопровождение персонала.
4. Законспектируйте основные функции конфликтолога-консультанта при работе в системе конфликтологического сопровождения персонала 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

«Конфликтологическое консультирование участников образовательного процесса» относится к рубежному контролю, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

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

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

### **Шкала оценивания<sup>3</sup>**

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

### **ОТЛИЧНО (5 баллов)**

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет целостное представление о технологии, процедуре конфликтологического консультирования персонала и руководства организаций и задачах консультанта на каждом этапе. Знает особенности, источники, виды и функции конфликтов в организации и понимает их взаимосвязи. Умеет применять различные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), понимает роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, умеет организовать основные этапы конфликтологического сопровождения сотрудников в организации. Обладает навыками обоснования и применения методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования персонала и руководства организаций; может выбирать оптимальные методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов клиентов. 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).

---

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

### **ХОРОШО (4 балла)**

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний - в том числе, имеет представление о технологии, основных этапах конфликтологического консультирования персонала и руководства организаций и задачах консультанта на большинстве этапов. Знает основные особенности, источники, виды и функции в организации. Умеет применять методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), понимает роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций, имеет представление об организации конфликтологического сопровождения сотрудников в организации. Обладает навыками обоснования и применения ряда методов, принципов и технологий проведения конфликтологического консультирования персонала и руководства организаций; может выбирать методы коммуникации для разрешения, урегулирования и сопровождения конфликтов клиентов. В целом владеет понятийным аппаратом дисциплины. При ответе допускает незначительные ошибки, неточности по критериям, которые не искажают сути ответа. В основном содержательно отвечает на дополнительные вопросы. При этом примеры, иллюстрирующие теоретическую часть ответа, приводит не вполне развернуто и обоснованно.

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

### **УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (3 балла)**

Обучающийся показывает не полное владение теоретическими знаниями, в том числе, имеет отрывочные представления о технологии, основных этапах конфликтологического консультирования персонала и руководства организаций и задачах консультанта на каждом этапе. Знает не все особенности, источники, виды и функции конфликтов в организации, не вполне понимает их взаимосвязи. Умеет применять отдельные методы и технологии работы с конфликтами в организации (прогнозирование, предупреждение, диагностика, урегулирование, разрешение), слабо понимает и не может обосновать роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения персонала и руководства организаций. Не имеет достаточных знаний и умений, чтобы организовать основные этапы конфликтологического сопровождения сотрудников в организации. Не вполне владеет понятийным аппаратом дисциплины. Продемонстрированные базовые знания частичные, отрывочные, бессистемные, теоретические и практические аспекты проблем не связаны. В основном не может ответить на дополнительные вопросы и привести адекватные примеры.

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

### **НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (2 балла)**

Обучающийся показывает недостаточный уровень компетентности, крайне неполное раскрытие профессиональных понятий, незнание большинства особенностей технологии, основных этапов конфликтологического консультирования персонала и руководства организаций и задач консультанта на каждом этапе. Ответ содержит ряд серьезных неточностей, выводы поверхностны или неверны. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом.

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

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

<b>Номер темы</b>	<b>Название темы</b>	<b>Код изучаемой компетенции</b>
Тема 1	Принципы и задачи конфликтологического консультирования персонала организации.	ПК-2, ПК-6, ПК-7
Тема 2	Организационные и этические аспекты деятельности конфликтолога - консультанта в организации.	ПК-2, ПК-6, ПК-7
Тема 3	Алгоритм конфликтологического консультирования и специфика его применения в организации.	ПК-2, ПК-6, ПК-7
Тема 4	Деятельность конфликтолога -консультанта в системе конфликтологического сопровождения организации.	ПК-2, ПК-6, ПК-7

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

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

По дисциплине «Конфликтологическое консультирование персонала 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. Принципы, цели, задачи конфликтологического консультирования персонала организации.
2. Локальное и системное конфликтологическое консультирование персонала.
3. Виды и особенности конфликтов в организации. Влияние конфликтов на эффективность работы персонала организации.
4. Причины, факторы и особенности возникновения и протекания конфликтов в организации.

5. Методы работы с конфликтами в организации.
6. Консультирование как процесс: характеристики, последовательность (алгоритм).
7. Роли и функции консультанта в процессе конфликтологического консультирования.
8. Основные стадии и этапы конфликтологического консультирования.
9. Подготовка к консультированию: цели и задачи, основные характеристики.
10. Первый контакт с потенциальным клиентом: особенности проведения.
11. Контрактирование в конфликтологическом консультировании персонала и руководства организации.
12. Применение графических методов в анализе конфликтов персонала и руководства в организации.
13. Анализ конфликта: цели и задачи, основные характеристики, методы, техники, подходы к анализу конфликта в процессе консультирования.
14. Конфликтологическое консультирование персонала как направление кадровой политики
15. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
16. Конфликты адаптации персонала в организации: особенности, необходимость профилактики и конфликтологического сопровождения.
17. Специфика консультирования руководства по проблемам конфликтов в организации.
18. Прогнозирование конфликтов персонала в организации.
19. Технологии профилактики конфликтов персонала в организации.
20. Этические аспекты деятельности конфликтолога-консультанта в организации.
21. Принципы и методы минимизации ошибок конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала.
22. Методы оценки конфликтогенного потенциала организации при осуществлении конфликтологического консультирования персонала.
23. Использование диагностики и анализа в конфликтологическом консультировании персонала в организации.
24. Особенности применения коммуникативных техник в ходе конфликтологического консультирования.
25. Переход от консультирования к урегулированию и разрешению конфликта.
26. Технологии переговоров по урегулированию конфликтов персонала в организации.
27. Особенности медиации в организации.
28. «Конфликтные личности», «трудные люди» и «проблемные сотрудники» в работе конфликтолога-консультанта в организации.
29. Конфликтологическая помощь: понятие, задачи. Основные формы конфликтологической помощи персоналу и руководству в организации.

30. Конфликтологическое сопровождение: понятие, задачи, основные этапы.  
Конфликтологическое сопровождение как существенная часть системы конфликтологической помощи.
31. Роль конфликтологического консультирования в системе конфликтологического сопровождения и конфликтологической помощи персоналу и руководству в организации.
32. Влияние факторов внутренней среды организации на выбор методов управления и завершения конфликта.
33. Причины эскалации конфликтов персонала в организации. Завершение консультации без эскалации конфликта.
34. Принципы и методы минимизации ошибок конфликтолога-консультанта при работе с конфликтами персонала.

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

#### *Задача 1.*

1. К вам обратился руководитель отдела продаж компании. Его сотрудники конфликтуют из-за крупного клиента, с которым сначала работал один специалист по продажам, но он заболел и с клиентом стал работать другой сотрудник. Теперь первый специалист выздоровел, но второй сотрудник не хочет «возвращать» клиента. Конфликт грозит «вылиться» на клиента, чего допускать нельзя.

*Предложите план консультирования и других действий конфликтолога.*

2. Служба персонала направила вас разораться в ситуации с проектной командой, из которой подряд уволились три новых сотрудника. Каждый жаловался на неприятное обращение, издевательства, унижения, отсутствие четких требований к работе, непонятные взыскания и т.п. При этом команда и ее лидер пользуется уважением в организации и хорошо себя зарекомендовали в нескольких проектах.

*Предложите план консультирования и других действий конфликтолога.*

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

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

1. Конфликт в организации -

а) возникновение в организации неприятного инцидента, вызванного каким-либо фактором;

б) конфликт из-за несовпадения, противоречия интересов, целей, позиций людей и групп и влияющие на эффективность деятельности организации.

в) отсутствие взаимопонимания между людьми или группами людей, склоки, интриги, карьерные войны;

г) выяснение отношений.

2. Организация – социальная группа, отличающаяся:

а) Общей целью, набором ресурсов, разделением труда и кооперацией их результатов.

б) Политическими, экономическими, социальными, технологическими и экологическими подсистемами.

в) Государственной, акционерной или частной собственностью на средства производства

г) Стремлением получить максимальную прибыль любым способом.

3. К важнейшим факторам внутренней среды организации относятся :

а) политические, экономические, социальные, технологические и экологические;

б) форма собственности, особенности руководства, специфика владельцев организации и их отношений;

в) цели организации, структура, технологии и процессы, персонал, культура и климат;

г) пол, возраст, образование, национальность, квалификация сотрудников

4. Форма выражения противоречий в рабочих отношениях в трудовом коллективе

а) инновационный конфликт

б) производственный конфликт

в) трудовой конфликт

г) этнический конфликт

5. Целенаправленное воздействие по устранению либо минимизации причин, породивших конфликт, коррекции поведения участников конфликта, поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы

а) Эскалация конфликта

б) Информирование

в) Работа с персоналом.

г) Управление конфликтами

6. К структурным методам разрешения конфликтов в организации относится:

- а) принуждение, вплоть до увольнения
- б) переговоры, обсуждение проблем
- в) разъяснение требований к работе, уточнение ответственности
- г) изменение обязанностей, перераспределение функций и рабочих взаимосвязей

7. Программы управления конфликтами в организации могут включать

- а) структурные, организационные, нормативные методы
- б) информационные, коммуникативные и переговорные методы
- в) методы работы с персоналом, социально-психологические и психологические методы.
- г) все названное верно

## **РАЗДЕЛ 5. Глоссарий**

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

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

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

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

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

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

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

**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.

**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.

**КОММУНИКАЦИЯ** -

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

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

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

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

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

**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 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.

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»).

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

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

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

ОРГАНИЗАЦИЯ – 1) социальная группа, созданная для достижения каких-либо целей; 2) общность людей, основанная на единстве целей, содержания и условий труда; 3) система сознательно координируемых целей деятельности двух или более индивидов; 4) совокупность социальных отношений – закрытых, либо с ограниченным доступом из вне, в которой регулирование осуществляется особой группой людей: руководителями и, возможно, административным аппаратом, обладающим представительской властью; 5) это совокупность людей и средств их деятельности, целенаправленно соединенных или самостоятельно соединившихся для выполнения деятельности, вступивших ради данной цели в определенные отношения между собой. Организация характеризуется соответствующим разделением труда (специализацией) и кооперацией его результатов.

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.

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

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

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

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

**СИЛА\СЛАБОСТЬ** стороны – возможности стороны влиять на ход и завершение конфликта, на поведение других участников конфликта. Обычно выделяют психологическую или внутреннюю силу, силу статуса, социального положения, силу материальной обеспеченности и т.д. Сила стороны может быть реальной или воображаемой. Осознание стороной своей силы и слабости партнера может усилить неконструктивные стратегии поведения.

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

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

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

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

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

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

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4
<b>Основная литература</b>					
1	Емельянов, С. М. Конфликтология : учебник и практикум для вузов / С. М. Емельянов. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 322 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06003-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472365">https://urait.ru/bcode/472365</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+
2	Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебное пособие для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472268">https://urait.ru/bcode/472268</a> . (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: <a href="https://urait.ru/bcode/474356">https://urait.ru/bcode/474356</a> (дата обращения: 28.03.2021).		+	+	+
4	Шнейдер, Л. Б. Основы консультативной психологии : учебное пособие для вузов / Л. Б. Шнейдер. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12235-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/473669">https://urait.ru/bcode/473669</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	+
<b>Дополнительная литература</b>					
1	Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/470082">https://urait.ru/bcode/470082</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	+
2	Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 162 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00009-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/472351">https://urait.ru/bcode/472351</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+		+	+

	28.03.2021).				
3	Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник для вузов / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02549-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/468602">https://urait.ru/bcode/468602</a> (дата обращения: 28.03.2021).	+	+		
4	Хухлаева, О. В. Групповое психологическое консультирование : учебное пособие для вузов / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08434-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/474735">https://urait.ru/bcode/474735</a> (дата обращения: 28.03.2021).			+	+

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Заведующая библиотекой

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