

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

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

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

УТВЕРЖДАЮ

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

_____ С.В.Сатикова

«30» апреля 2021 г

**Рабочая программа дисциплины
ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С УЧАСТНИКАМИ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА**

основной профессиональной образовательной программы

«Психология конфликтного поведения»

по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология

Разработчик: Сатикова С. В., канд.экон.наук

Согласовано: д.п.н., доцент, заведующий кафедрой Горбатов Дмитрий Сергеевич

Санкт-Петербург

2021

РАЗДЕЛ 1. Учебно-методический раздел рабочей программы дисциплины

1.1. Аннотация рабочей программы дисциплины ТЕХНОЛОГИИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Цель изучения дисциплины: развитие у студентов системного понимания задач, освоение технологий, а также формирование умений и навыков работы с конфликтами участников образовательного процесса

Задачи дисциплины:

1. Развитие системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Углубление представлений о видах, причинах и формах протекания конфликтов участников образовательного процесса.
3. Освоение студентами классических и специальных методов и технологий управления конфликтами участников образовательного процесса.
4. Стимулирование и конструирование конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.
5. Формирование практических навыков конфликтологического сопровождения, разрешения и урегулирования конфликтов участников образовательного процесса.

Содержание дисциплины:

Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании

Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.

Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.

Технологии профилактики образовательных конфликтов.

Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.

Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.

1.2. Цели и задачи обучения по дисциплине

Цель¹:

Сформировать у обучающихся системное понимание задач, освоение технологий, а также формирование умений и навыков работы с конфликтами участников образовательного процесса

Задачи²:

1. Развитие системного взгляда на роль конфликтов в образовании.
2. Углубление представлений о видах, причинах и формах протекания конфликтов участников образовательного процесса.
3. Освоение студентами классических и специальных методов и технологий управления конфликтами участников образовательного процесса.
4. Стимулирование и конструирование конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.
5. Формирование практических навыков конфликтологического сопровождения, разрешения и урегулирования конфликтов участников образовательного процесса.

1.3. Язык обучения

Язык обучения – русский.

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

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

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

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

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

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

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

Код компетенции наименование компетенции	Код, наименование и содержание индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-1. Способен владеть и применять комплексы методов и методик, позволяющих собрать информацию о конфликте, определить тип конфликта, факторы и условия его возникновения, этап эскалации и направления дальнейшего сопровождения.	ИПК-1.1. Использует знания основных классификаций типов конфликтов; факторы и условия возникновения, этапы эскалации конфликта, методы проведения диагностики и анализа конфликта ИПК-1.2. Определяет тип конфликта и особенности развития конфликта. ИПК-1.3. Применяет комплексные подходы к диагностике конфликтов, использованию различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта	На уровне знаний: Знает методы проведения диагностики и анализа конфликта На уровне умений: Умеет определять тип конфликта и особенности развития конфликта. На уровне навыков: Владеет навыками применения комплексных подходов к диагностике конфликтов, использование различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта, в том числе участников образовательного процесса
ПК-3. Способен разрабатывать и проводить программы конфликтологического просвещения граждан и	ИПК-3.1. Использует знания принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных	На уровне знаний: Знает принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности в социальных сообществах и структурах,

<p>социальных групп; программы и проекты, направленные на профилактику конфликтов в социальных сообществах и структурах,</p>	<p>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>в том числе участников образовательного процесса, особенности работы образовательных учреждений</p> <p>На уровне умений: Умеет разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов участников образовательного процесса</p> <p>На уровне навыков: Владеет навыками реализации проектов и программ, направленных на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов, в том числе участников образовательного процесса</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>На уровне знаний: Знает методы, принципы и технологии проведения конфликтологического консультирования участников образовательного процесса</p> <p>На уровне умений: Умеет эффективно проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой консультации с клиентом (клиентами)</p> <p>На уровне навыков: Владеет навыками проведения диагностики и анализа конфликтов клиентов, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения после консультирования.</p>

РАЗДЕЛ 2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Учебно-тематический план дисциплины

Очная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании	19	6	8		5	
Тема 2	Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.	19	6	8		5	
Тема 3	Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.	19	6	8		5	
Тема 4	Технологии профилактики образовательных конфликтов.	18	6	8		4	
Тема 5	Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.	18	6	8		4	
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.	18	6	8		4	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	36	48		27	

Очно-заочная форма обучения

Номер темы	Название темы	Объем дисциплины (модуля), час.				Форма текущего контроля и промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР
			Л	ПЗ	ПрП		
Тема 1	Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании	19	3	4		12	
Тема 2	Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.	18	3	4		11	
Тема 3	Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности	18	3	4		11	

	образовательного процесса.						
Тема 4	Технологии профилактики образовательных конфликтов.	18	3	4		11	
Тема 5	Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.	19	4	4		11	
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.	19	4	4		11	
	Контроль самостоятельной работы	4					
	Консультация	2					Экзамен
	Контроль	27					
	ВСЕГО в академических часах	144	20	24		67	

Используемые термины:

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

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

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

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

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

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

Консультация – проводится перед промежуточной аттестацией в форме экзамена.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных

форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

2.2. Краткое содержание тем (разделов) дисциплины

Тема 1. Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании.

Конфликт как системообразующий фактор института образования. Системные взаимосвязи основных уровней и подсистем образования. Основные виды конфликтов в образовании. Участники образовательного процесса как субъекты конфликтного взаимодействия. Функции конфликтов в системе образования. Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании. Причины, источники и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса. Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.

Тема 2. Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.

Закономерности возникновения конфликтов в образовательных учреждениях. Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса. Виды прогнозов, модели возникновения и развития конфликтов в образовательных учреждениях. Использование результатов прогнозирования для работы с конфликтами участников образовательного процесса.

Тема 3 Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.

Технологии стимулирования и конструирования конфликтов участников образовательного процесса. Возможности и ограничения применения методов стимулирования конфликтов в образовательных учреждениях. Задачи конструирования конфликтов для участников образовательного процесса. Конструирование конфликтов как основа повышения эффективности образовательного процесса. Методы конструирования конфликтов для разных типов участников образовательного процесса. Риски стимулирования и конструирования конфликтов в образовательных учреждениях.

Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.

Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов участников образовательного процесса. Виды и формы программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях. Основные задачи и специфика профилактики конфликтов в образовательных учреждениях. Соппротивление участников образовательного процесса при

внедрении программ профилактики конфликтов. Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.

Тема 5 Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.

Диагностика конфликтов участников образовательного процесса. Признаки латентных конфликтов. Особенности острых деструктивных конфликтов. Методы диагностики конфликта. Применение графических методов в анализе конфликтов участников образовательного процесса. Мониторинг индикаторов конфликтов. Анализ конфликта. Определение его основных характеристик: факторы, условия и особенности динамики конфликта в образовательном процессе. Обоснование необходимости интервенции в конфликт и конфликтологического сопровождения участников конфликта.

Тема 6 Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.

Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса: понятие, цели и задачи, формы конфликтологического сопровождения. Интервенции в конфликт как формы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. Управление динамикой конфликта. Технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный. Урегулирование и разрешение конфликтов участников образовательного процесса через переговоры и медиацию. Конфликтологическое консультирование в образовании. Специфика организации конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

2.3. Описание занятий семинарского типа

Семинарское занятие №1.

Тема 1. Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании.

Цель: обсудить системообразующую роль, виды, функции и особенности конфликтов участников образовательного процесса.

Понятийный аппарат: конфликт, система, факторы конфликта, образовательный процесс, оппоненты, условия конфликта, участники образовательного процесса.

Вопросы для обсуждения:

1. Образование как социальный институт.
2. Образовательные учреждения и их структура.
3. Участники образовательного процесса: их роли и особенности.
4. Конфликт как системообразующий фактор института образования.

5. Системные взаимосвязи основных уровней и подсистем образования.
6. Основные виды конфликтов в образовании.
7. Функции конфликтов в системе образования.
8. Конструктивные и деструктивные конфликты в образовании.
9. Причины, источники и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.
10. Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.

Семинарское занятие №2.

Тема 2. Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.

Цель: углубить представление о методах и специфике прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.

Понятийный аппарат: прогнозирование, закономерности, методы, прогноз, модель

Вопросы для обсуждения:

1. Закономерности возникновения конфликтов в образовательных учреждениях.
2. Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.
3. Виды прогнозов в работе с образовательными учреждениями.
4. Модели возникновения и развития конфликтов в образовательных учреждениях.
5. Использование результатов прогнозирования для работы с конфликтами участников образовательного процесса.

Семинарское занятие №3.

Тема 3 Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.

Цель: сформировать общее представление и базовые навыки стимулирования и конструирования конфликтов участников образовательного процесса.

Понятийный аппарат: стимулирование конфликтов, конструирование конфликтов, эффективность, образовательный процесс, риск.

Вопросы для обсуждения:

1. Технологии стимулирования конфликтов участников образовательного процесса.
2. Технологии конструирования конфликтов участников образовательного процесса.
3. Возможности и ограничения применения методов стимулирования конфликтов в образовательных учреждениях.
4. Задачи конструирования конфликтов для участников образовательного процесса.

5. Конструирование конфликтов как основа повышения эффективности образовательного процесса.
6. Методы конструирования конфликтов для разных типов участников образовательного процесса.
7. Риски стимулирования и конструирования конфликтов в образовательных учреждениях.

Семинарское занятие №4.

Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.

Цель: определить основные направления и возможности предупреждения конфликтов участников образовательного процесса

Понятийный аппарат: профилактика конфликтов, алгоритм, разработка, внедрение программы, сопротивление, эффективность, критерии.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные задачи и специфика профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.
2. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов участников образовательного процесса.
3. Виды и формы программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.
4. Алгоритм разработки программ предупреждения конфликтов участников образовательного процесса.
5. Сопротивление участников образовательного процесса при внедрении программ профилактики конфликтов.
6. Критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.

Семинарское занятие №5.

Тема 5 Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.

Цель: рассмотреть и апробировать методы диагностики и анализа конфликтов участников образовательного процесса

Понятийный аппарат: диагностика, анализ конфликта, индикаторы конфликта, мониторинг, опрос, интервью, карта конфликта, интервенция в конфликт.

Вопросы для обсуждения:

1. Роль диагностики в работе с конфликтами в образовании.

2. Методы диагностики конфликта участников образовательного процесса.
3. Факторы, условия и особенности динамики конфликта в образовательном процессе.
4. Латентный конфликт участников образовательного процесса и его признаки.
5. Характеристики деструктивного конфликта.
6. Задачи анализа конфликта.
7. Методы анализа конфликтов.
8. Диагностика этапа эскалации конфликта.
9. Графические методы в анализе конфликтов участников образовательного процесса
10. Мониторинг индикаторов конфликтов.
11. Обоснование необходимости интервенции в конфликт участников образовательного процесса.
12. Обоснование необходимости конфликтологического сопровождения участников конфликта в образовании.

Семинарское занятие №6.

Тема 6 Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.

Цель: определить основные компоненты и специфику конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

Понятийный аппарат: конфликтологическое сопровождение, интервенция в конфликт, динамика конфликта, трансформация, урегулирование конфликтов, разрешение конфликтов, переговоры, медиация.

Вопросы для обсуждения:

1. Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса: понятие, цели и задачи.
2. Формы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
3. Интервенции в конфликт как формы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
4. Управление динамикой конфликта.
5. Технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный.
6. Урегулирование и разрешение конфликтов участников образовательного процесса через переговоры и медиацию.
7. Конфликтологическое консультирование в образовании.

8. Специфика организации конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

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 – проектор, компьютер с выходом в интернет, проекционный экран, аудиоусилитель, 4 колонки.

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

3.1. Самостоятельная работа обучающихся в рамках дисциплины «Технологии конфликтологической работы с участниками образовательного процесса» 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 – 64 часа, для очно-заочной формы обучения – 44 часа).

Тема 1. Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании.

Задания:

1. Назвать основные виды конфликтов в образовании.
2. Законспектировать причины и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.
3. Выявить возможные области интересов сторон конфликта (участников образовательного процесса).
4. Предположить последствия конструктивных и деструктивных конфликтов в системе образования.
5. Записать основные функции конфликтов и продумать возможности использования конфликтов в образовании
6. Подготовить сообщение на тему: Какие стратегии поведения в конфликтах участников образовательного процесса разных видов будут эффективны, а какие нет. Почему.
7. Описать возрастную и ролевую специфику конфликтов и противоречий в образовании.

Тема 2. Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.

Задания:

1. Описать закономерности возникновения конфликтов в образовательных учреждениях.
2. Записать основные методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса. Назвать их особенности, преимущества и недостатки.
3. Дать характеристику основным видам прогнозов. Обосновать необходимость применения каждого из них (с примерами прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса).
4. Рассмотреть 2-3 модели возникновения и развития конфликтов в образовательных учреждениях.
5. Обосновать использование результатов прогнозирования для создания моделей и работы с конфликтами участников образовательного процесса.

Тема 3 Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.

Задания:

1. Опишите по 2 технологии стимулирования и конструирования конфликтов участников образовательного процесса.
2. Перечислите возможности и ограничения применения методов стимулирования конфликтов в образовательных учреждениях.
3. Запишите 3-4 задачи конструирования конфликтов для участников образовательного процесса.
4. Обоснуйте применение конструирования конфликтов как основы повышения эффективности образовательного процесса.
5. Рассмотрите специфику конструирования конфликтов для разных типов участников образовательного процесса. (Можно в виде таблицы, минимум для 3 разных типов участников, минимум 3 различия)
6. Обоснуйте, в чем заключаются риски стимулирования и конструирования конфликтов в образовательных учреждениях.

Тема 4. Технологии профилактики образовательных конфликтов.

Задания:

1. Составить перечень основных технологий профилактики конфликтов участников образовательного процесса.
2. Перечислите возможности и ограничения 4-5 методов профилактики конфликтов участников образовательного процесса.
3. Разработайте программу профилактики каких-либо 2-3 видов конфликтов участников образовательного процесса.
4. Запишите критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях. .
5. Назовите причины сопротивления при внедрении программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях
6. Предложите методы работы с сопротивлением программам профилактики конфликтов (3-4 метода и обосновать).

Тема 5 Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.

Задания:

1. Рассмотреть различные методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.

2. Провести анализ двух конфликтов для разных участников образовательного процесса, в том числе в графической форме.
3. Рассмотреть основные закономерности возникновения и протекания внутренних и внешних конфликтов в образовании (динамику конфликтов)
4. Составить список индикаторов конфликтов участников образовательного процесса

Тема 6 Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.

Задания:

1. Определите понятие, цели и задачи, формы конфликтологического сопровождения.
2. Запишите основные этапы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса
3. Раскройте специфику организации конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
4. Обоснуйте интервенции в конфликт как формы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
5. Сравните 2-4 метода управления динамикой конфликта.
6. Раскройте 2 любые технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный.
7. Законспектируйте специфику урегулирования и разрешения конфликтов участников образовательного процесса через переговоры и медиацию.
8. Опишите задачи и особенности конфликтологического консультирования в образовании.

3.2. Критерии оценки результатов выполнения самостоятельной работы

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

Баллы БРС присваиваются следующим образом:

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. Фонд оценочных средств

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

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Технологии конфликтологической работы с участниками образовательного процесса» относится рубежный контроль, промежуточная аттестация в форме экзамена по дисциплине.

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

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

Шкала оценивания³

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

ОТЛИЧНО (5 баллов)

Обучающийся показывает отличный уровень теоретических знаний: имеет системное представление о методах проведения диагностики и анализа конфликта, понимает особенности работы образовательных учреждений, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности среди участников образовательного процесса. Способен разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на

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

конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов участников образовательного процесса, эффективно проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой конфликтологической консультации с клиентом (клиентами). Владеет навыками диагностики конфликтов, использования различных методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта, в том числе участников образовательного процесса, формирования мотивации к завершению конфликта у клиента, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. Владеет понятийным аппаратом дисциплины, развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры. Демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебной программы и дополнительных источников информации. На вопросы отвечает четко, логично, уверенно, по существу.

Предлагает многоплановое решение профессионально-ориентированной задачи (кейса).

ХОРОШО (4 балла)

Обучающийся показывает хороший уровень теоретических знаний - в том числе, имеет представление о методах проведения диагностики и анализа конфликта, понимает особенности работы образовательных учреждений, принципы и технологии конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности среди участников образовательного процесса. Способен разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов участников образовательного процесса, проводить подготовку, организовывать и управлять процедурой конфликтологической консультации с клиентом (клиентами). Владеет навыками диагностики конфликтов, использования методов определения особенностей конфликта и поведения участников конфликта, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса. 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 методах проведения диагностики и анализа конфликта, особенностях работы образовательных учреждений, принципах и технологиях конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности среди участников образовательного процесса. Малоспособен разрабатывать и внедрять проекты и программы, направленные на конфликтологическое просвещение и на предупреждение конфликтов участников образовательного процесса, управлять процедурой конфликтологической консультации с клиентом (клиентами). Слабо владеет навыками диагностики конфликтов, применения технологий предупреждения, разрешения и урегулирования конфликтов, конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

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 методов проведения диагностики и анализа конфликта, особенности работы образовательных учреждений, принципов и технологий конфликтологического просвещения и профилактики конфликтности среди участников образовательного процесса, конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

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

Номер темы	Название темы	Код изучаемой компетенции
Тема 1	Системные взаимосвязи, виды, источники и функции конфликтов в образовании	ПК-1, ПК-3, ПК-6
Тема 2	Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса.	ПК-1, ПК-3, ПК-6

Тема 3	Методы диагностики конфликтов участников образовательного процесса.	ПК-1, ПК-3, ПК-6
Тема 4	Технологии стимулирования и конструирования конфликтов для повышения эффективности образовательного процесса.	ПК-1, ПК-3, ПК-6
Тема 5	Технологии профилактики образовательных конфликтов.	ПК-1, ПК-3, ПК-6
Тема 6	Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса.	ПК-1, ПК-3, ПК-6

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

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

По дисциплине «Технологии конфликтологической работы с участниками образовательного процесса» 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. Участники образовательного процесса: их роли и особенности.
2. Конфликт как системообразующий фактор института образования.
3. Основные виды конфликтов в образовании. Функции конфликтов в системе образования.
4. Причины, источники и факторы возникновения конфликтов участников образовательного процесса.
5. Возрастная и ролевая специфика конфликтов и противоречий в образовании.
6. Закономерности возникновения конфликтов в образовательных учреждениях.
7. Методы прогнозирования конфликтов участников образовательного процесса. Виды прогнозов в работе с образовательными учреждениями.
8. Модели возникновения и развития конфликтов в образовательных учреждениях. Использование результатов прогнозирования для работы с конфликтами участников образовательного процесса.
9. Технологии стимулирования конфликтов участников образовательного процесса. Возможности и ограничения применения методов стимулирования конфликтов в образовательных учреждениях.
10. Технологии конструирования конфликтов участников образовательного процесса. Задачи конструирования конфликтов для участников образовательного процесса.
11. Риски стимулирования и конструирования конфликтов в образовательных учреждениях.
12. Основные задачи и специфика профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.
13. Технологии профилактики внутренних и внешних конфликтов участников образовательного процесса.

14. Виды и формы программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях. Алгоритм разработки и критерии эффективности программ профилактики конфликтов в образовательных учреждениях.
15. Сопротивление участников образовательного процесса при внедрении программ профилактики конфликтов. Методы работы с сопротивлением.
16. Методы диагностики конфликта участников образовательного процесса.
17. Факторы, условия и особенности динамики конфликта в образовательном процессе.
18. Латентный конфликт участников образовательного процесса и его признаки.
19. Задачи анализа конфликта. Методы анализа конфликтов.
20. Диагностика этапа эскалации конфликта. Мониторинг индикаторов конфликтов.
21. Графические методы в анализе конфликтов участников образовательного процесса
22. Обоснование необходимости интервенции в конфликт участников образовательного процесса.
23. Обоснование необходимости конфликтологического сопровождения участников конфликта в образовании.
24. Конфликтологическое сопровождение участников образовательного процесса: понятие, цели и задачи. Формы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
25. Интервенции в конфликт как формы конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
26. Управление динамикой конфликта методами конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.
27. Технологии трансформации деструктивного конфликта в конструктивный.
28. Урегулирование и разрешение конфликтов участников образовательного процесса через переговоры и медиацию.
29. Конфликтологическое консультирование в образовании.
30. Специфика организации конфликтологического сопровождения участников образовательного процесса.

Пример профессионально-ориентированной задачи (кейса)

Задание: предложите и обоснуйте методы работы конфликтолога для следующей ситуации:

1. Классный руководитель обратилась к конфликтологу в образовательном учреждении с вопросом «Как наладить взаимоотношения между учащимися в классе?». Из беседы с

классным руководителем стало ясно, что напряженные отношения в классе начались после объединения двух 9 классов в начале года.

2. Директор лицея просит помощи в ситуации, когда уважаемый педагог регулярно обвиняет одного из студентов в грубости, невыполнении заданий, срыве занятий и выгоняет из аудитории. Ни к кому больше таких мер не применялось и не применяется. У других преподавателей претензий к этому студенту нет.

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

Примеры тестовых заданий (правильный ответ только один):

1. Под конфликтом понимают
 - а) любое столкновение, противоречие между людьми или группами людей из-за расхождения в точках зрения, мнениях, убеждениях;
 - б) предельное обострение противоречия, вершину развития цикла асимметрии сторон с участием субъектов;
 - в) процесс возникновения, развития, кульминации и разрешения противоречия во внутренней (психологической) или внешней (социально-психологической, социальной) реальности человека либо группы людей;
 - г) ссору, драку, обиду, недопонимание и другие негативные явления, происходящие во взаимоотношениях людей.
2. Конфликтолог в системе образования может
 - а) Предупреждать, разрешать и урегулировать конфликты
 - б) Конструировать обучающие конфликты
 - в) Консультировать участников образовательного процесса по вопросам предупреждения и разрешения конфликтов
 - г) Совмещать все формы деятельности.
3. На поведение оппонентов в конфликте больше всего влияет:
 - а) наличие явных преимуществ, силы, могущества;
 - б) особенности восприятия себя, ситуации и партнера;
 - в) уровень образования, возраст, пол и т.д.
 - г) погода, колебания курса валют и другие не зависящие от них факторы
4. 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.
5. По мнению Ю. Козырева, снижение или возрастание частоты конфликтов между учащимися зависит от того, насколько успешно происходят
 - а) процессы запугивания и принудительного дисциплинирования учащихся

- б) процессы усвоения учениками духовных (нравственных) ценностей
- в) процессы формирования коммуникативных навыков
- г) процессы удовлетворения познавательных потребностей учащихся.

РАЗДЕЛ 5. Глоссарий

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

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

Буллинг – особая форма конфликта в образовательном учреждении, заключающаяся в преследовании одного ученика или сотрудника другим, в том числе, начальником, доведении преследуемого до ухода, нервного срыва и т.д..

Внутренний (психологический) конфликт - столкновение примерно равных по силе, но несовпадающих по направленности внутренних явлений и тенденций в психике одного и того же человека.

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

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

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

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

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

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.

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

Конфликт малой группы – это столкновение, противоречие, происходящее внутри группы или между малыми группами, вызываемое борьбой членов группы за собственный статус, сохранение группы, сохранение и/или увеличение ресурсов доступных группе. Обычно выделяют: конфликт личности и группы, внутригрупповой конфликт, межгрупповой конфликт.

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.

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.

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

Критическая ситуация - это ситуация, в которой субъект сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.). Предпосылка возникновения внутреннего конфликта.

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.

Моббинг – одна из форм социально-психологического конфликта, заключающаяся в преследовании одного участника формальной группы (класса, группы, отделения и т.д.) другим членами этой группы с целью вытеснить, убрать из группы того, на кого направлен моббинг. («Травля в школе, на учебе, на работе»).

Оппоненты или стороны (или субъекты конфликтного взаимодействия) – это непосредственные участники конфликта (люди, малые групп, организации и т.п.), чье поведение определяет его динамику и характер.

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

Предконфликтная ситуация возникает, если сложились основные характеристики противоречия, но реального столкновения сторон еще нет. Предконфликтная ситуация может существовать от нескольких секунд (общественный транспорт в час пик) до месяцев и десятилетий (например, сущностные противоречия социальных систем).

Прекращение конфликта – прекращение конфликтного взаимодействия сторон из-за уничтожения объекта; невозможности контакта; изменения ситуации, интересов и т.п. может быть естественным или вынужденным.

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

Противоречие - это категория, выражающая внутренний источник всякого развития, всякого движения. Определенный тип взаимодействия различных и противоречивых сторон, свойств, тенденций в составе той или иной системы или между системами, процесс столкновения противоположных стремлений и сил. Противоречие лежит в основе любого конфликта, но конфликт является лишь одной из форм противоречия.

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

Разрешение конфликта – одна из форм завершения конфликта, совокупность положительных действий (решений) самих участников конфликта, прекращающих противоборство мирными или силовыми средствами и решающих (полностью или частично) проблему, которая привела к конфликту.

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.

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

Социально-психологический конфликт - возникающие и протекающие в социально-психологической сфере столкновения, противоречия, вызванные несовпадающими интересами, способами поведения и установками людей или групп в условиях их стремления к достижению какой-либо цели или целей.

Социальный конфликт – конфликт между большими социальными группами. Может быть различным по масштабу – от региональных до глобальных, а также по сфере возникновения. Наиболее изучены политические, этнические, религиозные социальные конфликты.

Стимулирование конфликта – провокация, вызов конфликта, воздействие на людей и ситуацию т.о., чтобы назревающий конфликт произошел в удобном (для того, кто стимулирует) месте и времени.

Стратегия разрешения конфликта – общий подход к поведению в конфликте и ходе его завершения. Выделяется пять основных стратегий по К.Томасу (уход, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество).

Тактика разрешения конфликта – конкретные приемы, методы, техники, используемые на разных этапах работы с конфликтом для достижения желаемого результата. Практически любая стратегия может быть реализована с помощью любых тактик.

Технологии разрешения конфликтов – набор стандартизированных приемов и методов, позволяющих относительно быстро и эффективно разрешать определенные типы конфликтов.

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

Урегулирование конфликта – регламентация поведения и отношений конфликтующих сторон при сохранении конфликтной ситуации, направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону конструктивного разрешения. Используется при невозможности прекратить или разрешить конфликт. Предполагает переговоры и соглашения, определяющие действия сторон.

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.

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 разворачивание 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.

Приложение 1 к рабочей программе дисциплины

РАЗДЕЛ 6. Информационное обеспечение дисциплины

6.1. Перечень рекомендуемой литературы, необходимой для освоения дисциплины.

№	Наименование издания	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6
Основная литература							
1	Белинская, А. Б. Педагогическая конфликтология : учебное пособие для вузов / А. Б. Белинская. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10769-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/475593 (дата обращения: 28.03.2021).	+	+	+	+	+	+
2	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).						
3	Леонов, Н. И. Психология конфликта: методы изучения конфликтов и конфликтного поведения : учебник для вузов / Н. И. Леонов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12570-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/474356 (дата обращения: 28.03.2021).			+	+	+	+
Дополнительная литература							
1	Кашапов, М. М. Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/473112 (дата обращения: 28.03.2021).	+			+		
2	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)